«إن (بوثمان) هو (ديل كارنيجي) آخر لعصر متخم بالمشاغل والضغوط»
جون تيرني مجلة نيويورك تايمز

كيف تتواصل في العمل

في ٩٠ ثانية أو أقل

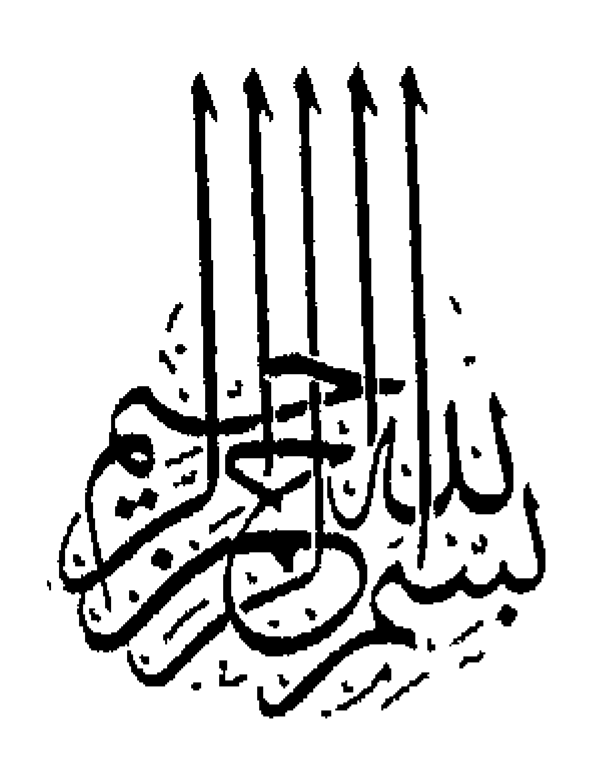
استخدم جسور التفاهم المحدودة في بناء علاقات سريعة، وتعزيز التواصل، والبيع بصورة أكثر فاعلية، وتحقيق أقصى استفادة من كل فرصة تواتيك في ميدان العمل.

نيكولاس بوثمان

مؤلف «كيف تستحوذ علي إعجاب الآخرين في ٩٠ ثانية أو أقل»

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore

كيف تتواصل
في العمل
في ٩٠ ثانية أو أقل


بسم الله الرحمن الرحيم

كيف تتواصل
في العمل
في ٩٠ ثانية أو أقل

استخدم جسور التفاهم المحدودة
في بناء علاقات سريعة، وتعزيز التواصل،
والبيع بصورة أكثر فاعلية، وتحقيق أقصى استفادة
من كل فرصة تواتيك في ميدان العمل.

نيكولاس بوثمان

مؤلف «كيف تستحوذ على إعجاب الآخرين في ٩٠ ثانية أو أقل»





المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)

ص. ب ٣١٩٦	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+
الرياض ١١٤٧١	فاكس	٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+
المعارض الرياض (المملكة العربية السعودية)		
شارع العليا	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+
شارع الأحساء	تليفون	٤٧٧٣١٤٠ ١ ٩٦٦+
شارع الامير عبدالله	تليفون	٢٦٤٥٨٠٢ ١ ٩٦٦+
شارع عقبة بن نافع	تليفون	٢٧٨٨٤١١ ١ ٩٦٦+
الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦)	تليفون	٢٧٥٤٧١٠ ١ ٩٦٦+
القصيم (المملكة العربية السعودية)		
شارع عثمان بن عفان	تليفون	٣٨١٠٠٢٦ ٦ ٩٦٦+
الخبر (المملكة العربية السعودية)		
شارع الكورنيش	تليفون	٨٩٤٣٣١١ ٣ ٩٦٦+
مجمع الراشد	تليفون	٨٩٨٢٤٩١ ٣ ٩٦٦+
الدمام (المملكة العربية السعودية)		
الشارع الأول	تليفون	٨٠٩٠٤٤١ ٣ ٩٦٦+
الاحساء (المملكة العربية السعودية)		
المبرز طريق الظهران	تليفون	٥٣١١٥٠١ ٣ ٩٦٦+
جدة (المملكة العربية السعودية)		
شارع صاري	تليفون	٦٨٢٧٦٦٦ ٢ ٩٦٦+
شارع فلسطين	تليفون	٦٧٣٢٧٢٧ ٢ ٩٦٦+
شارع التحلية	تليفون	٦٧١١١٦٧ ٢ ٩٦٦+
شارع الأمير سلطان	تليفون	٢٣٨٢٠٥٥ ٢ ٩٦٦+
مكة المكرمة (المملكة العربية السعودية)		
أسواق الحجاز	تليفون	٥٦٠٦١١١٦ ٢ ٩٦٦+
الدوحة (دولة قطر)		
طريق سلوى – تقاطع رمادا	تليفون	٤٤٤٠٢١٢ ٩٧٤+
أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)		
مركز الميناء	تليفون	٦٧٣٣٩٩٩ ٢ ٩٧١+
الكويت (دولة الكويت)		
الحولي – شارع تونس	تليفون	٢٦١٠١١١ ٩٦٥+

موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على :

jbpublications@jarirbookstore.com

إعادة طبع الطبعة الأولى ٢٠٠٦

how to connect in business in 90 seconds or less

NICHOLAS BOOTHMAN





إهداء:

أهدي هذا الكتاب إلى أبطالي

مايكل وبرودنس فريدمان-

أكثر الحالمين والواقعيين.

شكر وتقدير

أريد هنا أن أتوجه بالشكر إلى بعض الأشخاص الحالمين والواقعيين الذين أسهموا في هذا الكتاب، بحيويتهم وموهبتهم.

وأتوجه بالشكر إلى: مايك فريدمان، وبريندان كالدر، وكيلي مورومتس، ومونيكا سكريفنر على ما أسدوه من نصيحة وما أظهروه من حماس ورؤية ثاقبة.

كما أنني أتوجه بالشكر إلى وكيلي شيري بيكوفيسكي. وإلى الكاتبة جانيت روزين على مساعدتهما في وضع بذور هذا الكتاب في عقل بيتر وركمان الذي ينبض بالأفكار؛ وإلى محرر الكتاب مارجوت هيريرا على صبره وابتكاره حتى تفتحت هذه الزهور.

وأشكر سيتي آلبر التي تعمل بقسم النشر التابع لبيتر وركمان على إيضاحها لي كيف يمكن للمرء أن يشعر بالمتعة جراء العمل الشاق والإخلاص.

وإنني لأتوجه بشكرٍ خاص جداً إلى بوب ميكوي على توجيهاته ومساعدته في هيكلة هذا الكتاب وإضفاء الحيوية عليه.

كمـا أنـني اشـكر زوجتي ويندي على مساعدتها لي في رؤيه العالم بمـنظور جديـد. وأشـكر فرانسـيس زافـيير مالـدون على سلوكه المهذب وذكائه وأسلوبه في استخدام الكلمات

جدول المحتويات

مقدمة:

التسعون ثانية الحاسمة

لا ينطوي هذا الكتاب على نظرية جديدة في العمل التجاري، بل ينطوي على فكرة كيف يتسنى لك أن تحقق نجاحاً أكثر في العمل التجاري، وذلك بتعلم كيفية التعامل مع عملائك، وزملائك، ورؤسائك، وموظفيك، أو حتى مع الأشخاص الغرباء عنك تماماً، وذلك في غضون تسعين ثانية أو أقل.

إن التسعين ثانية الأولى من أية مقابلة لا تقتصر فقط على إعطاء انطباع أولي جيد، حيث إنك في اللحظات القليلة الأولى من أية مقابلة تبدأ في فهم غرائز الشخص الآخر وطبيعته البشرية – ردود أفعاله التلقائية – ففي اللحظات الأولى

من أية مقابلة، تبدأ غرائز البقاء لدينا والموجودة في منطقة اللاوعي بإصدار ردود أفعال، تبعاً لها يقرر العقل والجسد إما الهرب أو الشجار أو التفاعل مع الشخص الآخر: وهل هذا الشخص يمثل فرصة أم تهديداً، وهل هو صديق أم عدو. ويعلمك هذا الكتاب الأحكام السريعة التي تتخذها في اللحظات القليلة الأولى، وكيف يتسنى لك الاستفادة منها، وبمجرد تجاوزك لهذه العقبات الأولى وتوطيدك الثقة بينك وبين الشخص الآخر، سيتسنى لك حينئذٍ أن تتعامل مع هذا الإنسان شخصاً لشخص أو (بالأحرى) شخصية لشخصية. وسأوضح لك كيف يمكنك أن تفهم من تتعامل معهم، وكيف تصبح على اتصال بهم، فضلاً عن إمكانية حثهم والتأثير فيهم.

وهناك نظام وطريقة معينة لفهم الآخرين: مبدئياً يجدر بك أن تثق بالغرائز الأساسية، وأن تعمل على إحداث ألفة مع الشخصية، وسيتمخض عن ذلك نشوء علاقة بينكما، وأية علاقة تنطوي على عدد لا حصر له من الاحتمالات ، لكن كيف لي أن أعرف ذلك؟ يمكنني أن أعرف ذلك من خلال الخبرة. لقد مضى وقت طويل منذ أن بدأت رحلة حياتي. وحدث اختلاف كبير فيما كنت أتوقعه عندما بدأتها، فقد اكتسبت فيها خبرة واسعة، وإنني أدين بكثير من النجاح الذي حققته على مدار هذه السنوات الطوال لقدرتي على فهم الآخرين.

لقد قضيت ربع قرن في تجميل صورة الآخرين، حيث كنت أعمل مصوراً دولياً للإعلانات والأزياء، الأمر الذي أكسبني كثيراً من الخبرة

في إضفاء الجاذبية على الناس، وأنا لا أتحدث هنا فقط عن تصوير عارضي الأزياء المحترفين: فما التقطه من صور لرجال أعمال، وموسيقيين، وطيارين، وفلاحين أكسبني الخبرة الكافية لجعل كل شخص يقف أمام عدستي لا يأخذ فقط أفضل وضعية مناسبة له، لكن ليتخيل ويشعر كل من ينظر إليهم أنهم كانوا يتمتعون بالثقة والجاذبية طوال حياتهم.

ونجد أن لأي شخص يقف أمام عدسة الكاميرا وجهاً، وجسداً ووضعية معينة يوحون برسالة معينة، وكانت وظيفتي تتمثل في إعطاء شكل لهذه الرسالة، وذلك من خلال التأثير على من التقط لهم صوراً باستخدام الوجه، ووضعية الجسم والصوت. وفي هذا الكتاب ستتعلم كيف تستخدم كل هذه الوسائل - الوجه، والجسد، ووضعية الجسم والصوت - لخلق انطباع معين، وتوصيل الرسالة التي تريد تبليغها، وذلك في غضون تسعين ثانية أو أقل.

إنني لا أنوي التقاط صورة لك، بل تغيير الصورة التي رسمتها لنفسك، مع توضيحي لك كيفية فهم أي شخص وكل شخص في حياتك العملية من خلال أسلوب سريع وبسيط وسهل. وفي هذا الشأن لا يهم نوع العمل الذي تؤديه، مادمت في مجال يحتاج للتعامل مع الآخرين، وهم الذين يقررون حدوث ذلك من عدمه في فترة وجيزة كتلك الفترة القصيرة التي تستغرقها للنظر سريعاً لإحدى الصور الفوتوغرافية.

ومنذ بداية مشواري في مجال التصوير الفوتوغرافي وأنا أتنقل في العمل ما بين استوديوهات وعملاء في لندن، ولشبونة، ومدريد، ونيويورك، وكيب تاون، وتورونتو، حتى أدركت أنه يوجد ثمة أشخاص معينون يمكنهم التعاون مع أي شخص فور مقابلته. وبفضل هذه القدرة، كان هؤلاء الأشخاص قادرين على إقامة علاقات لحظية. وتحسين الأعمال التي يؤدونها وقطع الطريق سريعا نحو سلم النجاح بيد أن نسبة هؤلاء الأشخاص الذين يتمتعون بهذه القدرة كانت قليلة مقارنة بعدد الأشخاص الذين قابلتهم. لقد كان الأمر كما لو أن هناك بعض الأشخاص الاجتماعيين، بينما كان هناك بعض الانطوائيين. وهذا على الأقل هو الانطباع الذي كونته حينما قابلتهم لأول مرة، غير أنه عندما توثقت معرفتي بهؤلاء "الانطوائيين" تبين لي أن الانطباعات الأولى خدّاعة، فمعظم هؤلاء الذين بدا عليهم الانطواء لم يكونوا هكذا إطلاقاً.

فقد تلتقط صورة جماعية لعملاء، ومديرين تنفيذيين، وعارضي أزياء، ومصممي تسريحات الشعر والمكياج، ووكلاء إعلانات، ومحاسبين. وصناع قرار. وطيارين، ومزارعين، وموسيقيين – بل أيضاً أشخاص لم يتقابلوا من قبل. فهؤلاء الأشخاص الاجتماعيون الذين يتسمون بالقدرة على فهم الآخرين بطريقة سريعة وبسيطة حققوا نجاحاً وازدهاراً في أعمالهم، بينما أولئك الذين اتسموا بالانطواء على أنفسهم ولّت منهم فرص تحقيق النجاح. الأمر الذي نتج عنه تخلفهم عن

الركب. ولأشد ما كان استغرابي أن ليس للذكاء والجمال والموهبة تأثيرٌ في هذه العملية.

هناك بعض الأشخاص المعينين الذين يتمتعون بملكة فطرية في فهم الآخرين بطريقة تلقائية وودية.

إن مراقبة السلوك، والتأثير فيه ووصفه يشكل جزءاً كبيراً من أدوات المصور الفوتوغرافي الحديث، وبعد فترة من العمل في هذه المهنة، بدأت في التعرف على الأنماط السلوكية التي تساعد الأشخاص على تحسين – أو عدم تحسين – علاقاتهم مع الآخرين. فبينما ينتهج بعض الأشخاص أنماطاً تساعدهم على فهم الآخرين، يتشبث آخرون ببعض الأنماط التي لا تساعد على ذلك.

وفي هذه الفترة أدركت قيمة العمل الذي ينجزه كلٌ من الدكتور ريتشارد باندلر والدكتور جون جريندر، حيث طورا وسيلة لدراسة وفهم التركيب الذي يُبنى عليه السلوك الإنساني، وكيف نستخدم لغة تفاهم مشتركة بيننا وبين الآخرين. كانت هذه العملية تندرج تحت مسمى يصعب استخدامه، وهو برمجة اللغة العصبية واختصارها هو (NLP).

إن طريقة (NLP) تساعدك على فهم الأسباب الكامنة وراء سلوكنا وكيف يؤدي ما يصدر عنا من كلام إلى تشكيل سلوكنا وسلوك من نتعامل معهم. وسرعان ما وجدت نفسي أدرس جنباً إلى جنب مع

الدكتور باندلر في لندن ونيويورك ثم حصلت بعدها على أوراق الاعتماد التي تفيد دراستي لطريقة برمجة اللغه العصبيه

وعقب ذلك اصبح من السهل علي تدريجيا أن ألحظ الأنماط السلوكية للأشخاص الذين كنت اقابلهم يوميا وأعي تحديدا كيف يختلف ذوو المهارات الجيدة في تعاملهم مع الناس عمّن لا يتمتعون بهذه المهارات وبعدما حققت مزيدا من النجاحات، أصبحت أتلقى دعوات لألقي محاضرات عن التصوير الفوتوغرافي في مجالي الدعاية والموضة في الكليات والنوادي ورغم قصر مدة كل محاضرة كنت أستهل كل محاضرة بقضاء خمس دقائق في الحديث عن التصوير الفوتوغرافي. وخمس وخمسين دقيقة في الحديث عن كيفية فهم الآخرين وكسب تعاونهم، وسرعان ما تلقيت دعوات لإلقاء نفس المحاضرات على العاملين بشركات الطيران، وفي الكليات. والمستشفيات، وبعض الهيئات (غير أن الخمس دقائق التي كانت مخصصة للحديث عن التصوير الفوتوغرافي أصبحت توجّه للحديث عن كيفية فهم الآخرين) وقد اتسعت دائرة إلقاء المحاضرات لتشمل الهيئات الكبرى في شتى أنحاء العالم.

وعندما زاد تعاملي مع عالم التجاره ومقابلتي لآلاف الأشخاص. وإقامة علاقات معهم. ادركت أن هناك فرقا بين اقامه العلاقات في الحياة العملية، وإقامه العلاقات في الحياة الشخصيه. ففي حياتك الشخصيه بوسعك أن تختار اصدقاءك. لكن في العمل لا يمكنك تجنب

إقامة علاقات مع زملائك، وموظفيك ورؤسائك وعملائك، وإلا ستفقد وظيفتك حينئذٍ. عليك أن تبذل قصارى جهدك كل يوم لإقامة هذه العلاقات والحفاظ عليها. يوضح لك هذا الكتاب كل ما تحتاج إلى معرفته حيال إقامة العلاقات مع أولئك الذين تضطر لإقامتها معهم.

يقدر بعض الخبراء أن ١٥٪ من نجاحك المالي يأتي نتيجة لمهاراتك ومعرفتك، بينما ٨٥٪ منه يأتي نتيجة لقدرتك على إقامة العلاقات مع الآخرين وخلق ثقة واحترام متبادلين. واليوم، سواء كنت تجري مقابلة شخصية للحصول على وظيفة، أو تحاول أن تبيع أحد المنتجات أو كنت تتحدث مع رئيسك في العمل حول زيادة راتبك، فإنه كلما كانت قدرتك على فهم الآخرين أفضل، كانت فرص نجاحك أكبر.

بوسعك اختيار أصدقائك غير أنك لا تستطيع أن تختار زملاءك في العمل.

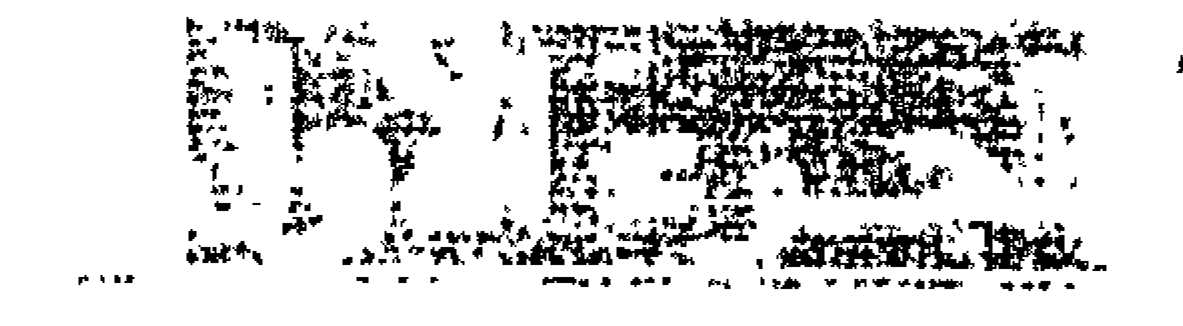
وحريٌ بك أن تحقق هذا التفاهم سريعاً، فالأشخاص يتخذون قراراً بالموافقة أو الرفض حول موضوع ما في غضون تسعين ثانية أو أقل. وهنا ستتعلم كيف يمكنك التعامل مع التسعين ثانية الأولى من أية مقابلة بأفضل الوسائل.

ونتناول في هذا الكتاب كل ما هو مفيد بدءاً من أثر الأساليب غير الكلامية وصولاً إلى كافة السلوكيات المتعلقة بالشخصية، ومن مهاراتك في التحدث مع فرد واحد حتى قدرتك على فهم جموع من الناس،

والتأثير فيهم. وستقرأ عن مواقف من نبع الحياة، والتي ستظهر لك عملياً (بدلاً من مجرد إخبارك) كيف تحول علاقاتك الحالية لصالحك، بالإضافة إلى مجموعة من الوسائل والطرق التي ستساعدك على إقامة العلاقات التي تحتاج إليها؛ لكي تنجح في سوق العمل الذي تزداد فيه المنافسة كل يوم.

وكانت من بين المتع التي حظيت بها أثناء عملي كمصور فوتوغرافي في مجال الموضة مساعدة الأشخاص على الظهور بصورة أفضل مما تخيلوا تماماً، فالشيء المثير هو إدراك أن بوسعك أن تشعر وتبدو أنك أكثر أهمية، وعزماً وجاذبية بصورة لم تكن تحلم بها على الإطلاق - بينما لا تزال، في قرارة نفسك، صادقاً مع ذاتك وطبيعتك. إن هذا الكتاب لا يرمي إلى جعلك شخصاً مزيفاً يتظاهر بما ليس فيه؛ بل يرمي إلى إيجاد حلقة اتصال بين طبيعتك الداخلية - وما يموج فيها من أفكار وقيم - والعالم الخارجي الذي تذهب لأداء العمل فيه.

يشبه هذا الكتاب إحدى الصور التي ألتقطها في مجال الموضة؛ حيث إنه سيغير للأبد الكيفية التي تنظر بها إلى ذاتك. إن هذا الكتاب سوف يعطيك ميزة تنافسية هامة، وذلك بأن يوضح لك كيفية الاستفادة الكاملة من جسدك، وعقلك، وصوتك، وفوق كل ذلك خيالك؛ وذلك لتحقيق أكبر استفادة ممكنة من أية علاقة، سواء كانت هذه العلاقة في مجال العمل أو علاقة شخصية أو اجتماعية.

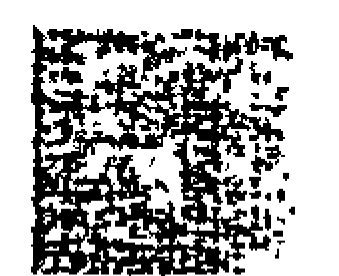


الأساسيات

تعـد جودة الإدارة، ومكانتك في السوق. وجودة الخدمات. وقوة الثقافة المشـتركة. ومسـتوى إرضـاء العميل. بالإضافة إلى جودة الاتصالات مع المسـتثمر عـوامل غـير مالـية يمكن أن تحدد وبشكل دقيق طبيعة الأداء المالي المستقبلي في العمل التجاري.

هـل تـبدو هـذه المسـألة معقدة؟ إنها ليست كذلك حقاً. حيث إن كلمة "غير مالي" تعني "الناس".

إن الأسـاس الـذي تسـتند علـيه كـل هذه الظروف المتعلقة بالعمل الـتجاري يعـتمد علـى شيئين: أولهما الأشخاص. ثانيهما قدرتك على فهمهـم، وتشـتمل هـذه القـدرة على عدد من الأشياء التي يمكن فهمها بينما أنت جالس على المقعد الخلفي بسيارة الأجرة أثناء هطول المطر.



مبادئ مالدون:

ليس هناك فشل بل مراجعة ونقد

لقد كانت أول وظيفة أشغلها هي العمل كمساعد شخصي لفرانسيس زافيير مالدون. وكان مالدون يشغل وظيفة مدير الإعلانات بمجلة *"المرأة"* أكبر المجلات الأسبوعية في المملكة المتحدة. كان ذلك في منتصف الستينيات، حيث بدأ رئيسي الجديد من لاشيء حتى بلغ القمة في مجال عمله الذي يزخر بالمنافسة في غضون ثلاث سنوات فقط. كان فرانسيس زافيير مالدون هو الشخص الذي يمكن أن تصفه بأنه موهوب اجتماعياً.

كان "دستور مالدون" سبب نجاح موهبته.

ويبدأ "دستور مالدون" بالجملة الآتية: "تُمهد الانطباعات الأولى الطريق لتحقيق النجاح أكثر مما يفعله الوضع الاجتماعي، أو أوراق الاعتماد، أو ما تدفعه عند تناول الغداء".

وفي الحقيقة، إننا في الغالب نقرر خلال أول ثانيتين من مقابلة شخص ما لأول مرة كيف سنتعامل معه أو معها. لكن لا يجدر بك أن ينتابك شعور زائد بالبهجة حيال ذلك - حيث إن هذا الشخص يقرر في نفس اللحظة كيف سيتعامل معك. (وبالمناسبة فإذا كنت تتساءل عن الثماني وثمانين ثانية الأخرى، فإنها تُقضى في تأكيد وتوثيق هذه العلاقة، وتمهيد الطريق الذي ستسلكه هذه العلاقة فيما بعد).

غالباً ما كانت ملاحظات مالدون تتسم بالبساطة، على نحو ملفت للنظر، ومن بين هذه الملاحظات: "عندما يحبك الناس، فإنهم يرون أفضل ما فيك، وعندما يحدث العكس، فإنهم يرون أسوأ ما فيك، وهذا أمر عادي. فإذا كان هناك إحدى الزبائن التي تحبك، فيحتمل أنها ستفسر قفزاتك كنوع من الحماس، لكن إذا كانت تكرهك، فيحتمل أنها ستفكر أن قفزاتك دليل على أنك شخص أبله".

كان مالدون محقاً في ملاحظاته، فإذا كان الشخص الذي يجري الحوار معك يحبك، فسوف يفسر طبيعتك البسيطة على أنها مراعاة لشعور الآخرين، أما إذا لم يكن يحبك، فقد يفسر ذلك على أنه

ضعف منك. والمدير الذي يحبك يجد أن ثقتك بنفسك دليل على أنك شخص جسور، بينما المدير الذي لا يحبك سيعتبرك شخصاً متغطرساً. فمـــا يبدو نعمة في شخص ما يعد نقمة في آخر، فالمسألة تعتمد كلية علـــى صـــورتك كما يراها الشخص الآخر في خياله. وكان دستور مالدون ينص أيضاً على: "عندما تستحوذ على خيال أحد الأشخاص، فإنك حينئذ تستحوذ على قلبه، لأن الحياة - أياً كانت نظرتك إليها - منذ أول يوم خُلقت فيه هي مسألة سلوك، فالخيال يستثير المشاعر، والمشاعر تستثير وجهات النظر، ووجهات النظر تشكل السلوك".

إنـــني لم أقابـــل شخصاً مثل فرانسيس زافيير مالدون قط. لقد انتقلت إلى لندن قادماً من شمال إنجلترا رغبةً في أن أعايش كل ما هو مثير - رغم أنني لم أتوقف قط عن التفكير فيما كان يعني هذا إلا بعد أن مكثت في لندن. وسرعان ما أدركت أن الذين بيدهم زمام الأمور كانوا يثيرون اهتمامي. ومع ذلك كانت هناك مشكلة واحدة بالنسبة لمالـــدون شـــغلت بـــالي لفترة طويلة وهي أنني لم أعرف ما إذا كان مالدون شخصاً عبقرياً أم مجنوناً.

لقد كان مالدون عبقرياً، بيد أن التوصل إلى الأسباب التي جعلت مـــنه شخصاً مؤثراً جداً استغرق بعض الوقت. في البداية كانت بعض الأعمـــال التي كان يتحتم علي القيام بها من أجله أعمالاً لا يقبلها أي عقـــل، وكانت أول مهمة حقيقية كلفت بها من قبل فرانسيس زافيير هـــي لعـــق ٢٤٦٧ ظرفاً مرتبين ولزقهم والكتابة عليهم ووضعهم في

كيس كبير من القماش. وفي ظهيرة اليوم التالي اصطحبت المايسترو في زيـــارة عمـــل إلى مكتب العضو المنتدب لإحدى شركات الخدمات البريدية بشارع أكسفورد. كان مالدون رائعاً، حيث بدت عليه الأناقة والـــثقة والسعادة، بينما كنت أشبه وأنا أحمل الجعبة فوق كتفي لص المقابر أثناء عودته عقب تجميع أشلاء أحد الموتى.

لقـــد دلّنا أحد الأشخاص على الطريق المؤدي إلى مكتب العضو المنـــتدب، ثم حيَّا فرانسيس زافيير مالدون العميل المنتظر كما لو كانا صديقين قديمين، بل كما لو كانا أخوين، وقدمني مالدون كمساعده وبعدها أشار إلينا صاحب المكتب بالجلوس.

وأخـــذ كل منا مكانه وجلسنا على كرسيين أمام مكتبه العتيق والكـــبير حجماً والذي يشبه مكاتب أصحاب البنوك. وفي التو ابتسم فرانســـيس زافـــير، ثم تحدث قائلاً: "إذا سمحت لي، لديَّ شيء من أجلـــك" ثم رد العضو وهو يهز رأسه كأنه يعني الموافقة: "استمر من فضلك".

وقال مالدون: "سوف يوضح لك نك" ثم جاء دوري، ودون أن تفـــوتني فائتة وإمارات الطاعة على وجهي قمت بفرش قطعة خضراء كـــبيرة مـــن الخيش على الأرض، ثم ألقيت بكل محتويات الجعبة التي أحملـــها في منتصـــف هذه القطعة، وقد وقعت بعض المظاريف على الأرض وإلى جوار الكراسي، نظراً لكثرتها.

وبينما جلس الرجل والدهشة في عينيه وهو يحملق في الأعداد الهائلة المكدسة من المظاريف، أخذ مالدون يوضح الأمر للعضو المنتدب بنبرة صوته الهادئة والدقيقة: "هذا هو رد الفعل الذي يمكن أن تنتظره عندما تعلن في مجلة المرأة..." ثم صمت مالدون لفترة؛ حتى يلفت انتباه الرجل، ثم قال وهو ينظر في عينيه مباشرة: "هناك ٢٤٦٧ خطاباً على مكتب أحد الأشخاص المنافسين لك في يوم واحد فقط كنتيجة مباشرة للإعلان في مجلتنا. يمكننا أن نفعل نفس الشيء معك".

ولك أن تتخيل كم من الوقت انقضى حتى الآن؟ لقد حدث كل هذا فيما يناهز التسعين ثانية.

وأثناء ركوبنا سيارة الأجرة في طريق عودتنا إلى المكتب ومعنا عقد إعلانات لمدة ستة وعشرين أسبوعاً بالإضافة إلى كل الظروف التي تبلغ ٢٤٦٧ ظرفاً حيث تم وضعها ثانيةً في الجعبة، قرر مالدون أنه قد آن الأوان لأتعلم أكثر عن "دستور فرانسيس زافيير مالدون".

سألني مالدون: "ما رأيك فيما حدث في مكتب العضو المنتدب؟"

وأجبته بسؤال: "ألم تقابل هذا الرجل من قبل؟"

"لا"

ثم قلت: "لكن خُيل إلي كما لو أنكما صديقان قديمان".

وابتسم مالدون ثم تحول إلي وقال: "لقد بدا الأمر هكذا بالفعل، أليس كذلك؟ لكن هل لديك أية فكرة عن سبب ذلك؟"

وأجبته قائلاً: "ربما قد سمع عنك".

"ليس هذا سبباً كافياً. اجلس هناك على المقعد المواجه لي وسأشرح لك ما حدث".

وكانت سيارات الأجرة في لندن تشبه إلى حد كبير صندوقاً أسود كبيراً مصنوعاً من القصدير تجره عجلات، بيد أنه فسيح ومجهز تجهيزاً جيداً بما يتناسب وراحة الأشخاص وأمتعتهم أثناء عملية التنقل. وفي مؤخرة هذه السيارة يوجد مقعد طويل أمامي ومقعدان مواجهان للخلف. واندفعت نحو المقعد المواجه لمالدون ثم جلست عليه، ولأنني طويل إلى حد ما، فقد أرحت مرفقي على ركبتي بينما يدي اليمنى برسغ ذراعي اليسرى. وإنني لعلى ثقة أن ما ظهر على وجهي من علامات كان يوضح حالة الحيرة والشغف التي كانت تتملكني.

إن أسهل الطرق وأكثرها فاعلية لإقامة علاقات مع الآخرين هي النظر إليهم والعين في العين.

كان مالدون ينظر من نافذة السيارة التي نستقلها إلى الرذاذ الذي يتساقط على الأشخاص القادمين من محطة مترو (ماربل آرك)، ثم استدار ليصبح في مواجهتي وعدل من جلسته، ثم ابتسم ابتسامة عريضة كلها حماس وعينه في عيني. ورفع إصبعه قائلاً: "المبدأ رقم واحد من دستور مالدون: عندما تقابل شخصاً ما انظر في عينيه وابتسم". وهز رأسه، وانتظر مني أن أقر بصحة ما قال، لذلك حركت رأسي بطريقة

تعني الموافقة، ورفع مالدون إصبعه الثاني وقال: "المبدأ الثاني من دستور مالدون: إذا أردت أن تكسر حاجز الثلج بينك وبين الآخرين، تصرف كما تتصرف الحرباء". وتجهمت لقولته، ولاحظ ما أصابني من دهشة ورفع يده كلها بدلاً من إصبعين فقط؛ كي يوضح لي أنني يجب أن أنتظر؛ ثم رفع ثلاثة أصابع وقال: "المبدأ الثالث من دستور مالدون: استحوذ على مخيلة الشخص، تستحوذ على فؤاده".

وقد أرحت ظهري للخلف، ويمكنني أن أقول إنه لم يفرغ بعد، وأراح ظهره للخلف هو الآخر.

وسألني: "كم مرة تتعامل فيها يومياً مع أناسٍ لا يحسون بوجودك — لا ينظرون إليك؟"

وأجبت قائلاً: "أعتقد عشرات المرات".

ثم أخذ يقول: "عشرات الفرص الضائعة. إن الطريقة الوحيدة السهلة والبسيطة والمؤثرة في فهم الآخرين - عملائك، وزملائك، حتى وموظف الاستقبال هناك، أو سائق هذه السيارة - هي أن تنظر في أعينهم أثناء حديثك معهم، وتبتسم. لكن هل تعرف السبب؟"

أجبت: " لأن النظر في أعينهم يدل على أمانتك واهتمامك بهم" وانتابني شعور بمجرد التلفظ بهذه الجملة أنها ليست إجابة شافية.

"حسناً، هذا جيد، جيد جداً. لكن هناك توضيح أكثر لهذه النقطة. كيف سيكون اهتمامك بقارئ نشرة الأخبار بمحطتك

التليفزيونية المفضلة إذا قرأ عليك نشرة الأخبار ليلاً وهو مطأطأ الرأس قارئاً أخباراً مستهلكة، أو وهو ينظر من النافذة؟"

وأجبت قائلاً: "لا أعتقد أنني سآخذ ما يقرؤه على محمل الجد" وبدا هذا واضحاً إلى حد ما.

"وماذا عن الرسالة التي يريد أن يقولها؟"

قلت: "في مثل هذه الحالة قد أفقد اهتمامي ما لم أفرض على نفسي هذا الاهتمام".

ثم استطرد مالدون قائلاً: "تصل رسالتك حينما يصل صوتك، ويصل صوتك إلى حيثما ترسله عيناك. كيف يكون شعورك إذا قابلت شخصاً لا ينظر إليك أثناء حديثكما معاً؟ وكيف يكون شعورك عندما ينظر إليك؟ وكيف يكون شعورك عندما تتحدث مع شخص ما بينما عيناه مركزتان على شخص أو شيء آخر؟"

يعد الحوار بالعين إحدى أهم الوسائل غير الكلامية التي تستخدمها في عملية الاتصال مع الآخرين لقد سمعنا جميعاً أن العين هي النافذة التي تعبر بك إلى النفس، فضلاً عن أن العيون تجيب أيضاً عن أسئلة في غاية الأهمية عندما تحاول التواصل مع الآخرين مثل هل يعير اهتمامه إلى ما أقول؟ هل يرى هذا الشخص أنني جذاب؟ هل هذا الشخص يحبني؟ إن الاختلافات الطفيفة التي تطرأ على عملية الحوار بالعين أثناء بعض المواقف التي تحدث في العمل والوسط الاجتماعي يمكن أن تشير إلى معان عدة، على سبيل المثال عندما

تضيق عين شخص ما ويطأطئ رأسه ويميل قليلاً جهة اليمين أو اليسار بينما لا يزال الحوار بالعين قائماً، فإن هذا ربما يشير إلى دعوة لمناقشة شـــيء ما في غاية الأهمية، بل ربما في غاية الخصوصية. يمكن أن تشير العـــين إلى الشـــعور بالتميز (عندما يكون الرأس مرفوعاً) أو الشعور بالعـــداء (عندما تكون النظرة ثابتة وغير متأرجحة). على العكس من ذلـــك، فـــإن الـــتحول بالنظـــر بعيداً يمكن أن يعني ضمناً الضعف والتجاهل. ومن ثم إذا أردت أن تناقش أحد الموضوعات الهامة بالنسبة لك، كن واعياً بما تقوله عينيك لمن تخاطبهم.

نظـــر مالدون إليّ مباشرة، وأخذ يتحدث برقة وبطء قائلاً: "إن العـــين تعطي إيحاءً بالقوة، كما أنها توجه وتركز رسالتك مع إضفاء معنى عليها".

ثم نظر إليّ طويلاً، وسألني: "هل فهمت هذا؟"

قلت وأنا أهز رأسي بقوة: "نعم"

قـــال: "حسناً، ابتسم إذن". وتكلّفت الابتسامة، إلا أنه تعجب قائلاً: "ما هذا؟" قلت: "لا يمكنني الابتسام بناءً على طلب الآخرين".

ثم قـــال: "هذا سخف منك، أليس كذلك؟ وهل تخاف أن تبدو سخيفاً؟"



لون العين

خصص يوماً واحداً فقط لكتابة ما يمكنه لك لون عين كل شخص تقابله. لست مضطراً لتذكر لون العين، فقط أظهر اهتمامك لهذا الموضوع. إنها عملية في غاية البساطة، ورغم بساطة هذا التمرين، فإنه سيقوي مهارات الثقة بالنفس، والحوار بالعين والتوافق مع الآخرين دون فعل أي شيء يبعث على القلق.

هناك شكل آخر مدهش من هذا التمرين يستخدم لإيجاد الثقة والتفاهم بينك وبين عملائك، وهو أن تخبر مديرك في العمل أنك ستجري استطلاعاً للرأي لمعرفة ما إذا كنت تستطيع أن تخدم أكثر العملاء ذوي الأعين الزرقاء أو العملاء ذوي الأعين العسلية، ولهذه العملية تأثير بالغ الحد في المطاعم والبنوك والفنادق.

شكل آخر من هذا التمرين يمكن استخدامه مع الأطفال، ويتمثل في إعطائهم رشوة صغيرة أو على الأحرى مكافأة. أخبر أبناءك أنك ستعطيهم دولاراً أو ستسمح لهم بقضاء ساعة إضافية في صالة ألعاب التسلية، أو ستقدم لهم رحلة سياحية إلى باريس، وما إلى ذلك من مكافآت، شريطة أن يخبروك عقب عودتهم من المدرسة في الغد بلون أعين كل مدرسيهم.

قلت: "بل هو غباء أكثر منه سخفاً". قال: "حسناً. من الأجدر أن تعرف أن العين ليست الوسيلة الاجتماعية الوحيدة للتعامل مع الآخرين، إن أسرع وسيلة لظهور وجهك بشكل جذاب هي الابتسامة. ابتسم وسيبتسم العالم معك. ابتسم فإن الابتسامة تعني: "إنني لين الجانب"، "إنني سعيد"، "إنني واثق من نفسي". إنك لا تستطيع أن تتحمل عواقب السماح للغرور أن يعترض طريق النجاح".

لقد عرفت مالدون منذ ثلاثة أيام فقط، بيد أنني في هذه الفترة القصيرة رأيته وهو يدير فريق المبيعات، ويتناقش مع فريق المحررين حول التخطيط الاستراتيجي ويعقد صفقة تجارية في مدة زمنية لا تتعدى التسعين ثانية. أما الآن، وبعد العودة إلى المكتب، بدا الأمر كأنني أعرفه طوال حياتي، والسبب في ذلك هو: المبدأ الثاني من دستور مالدون.

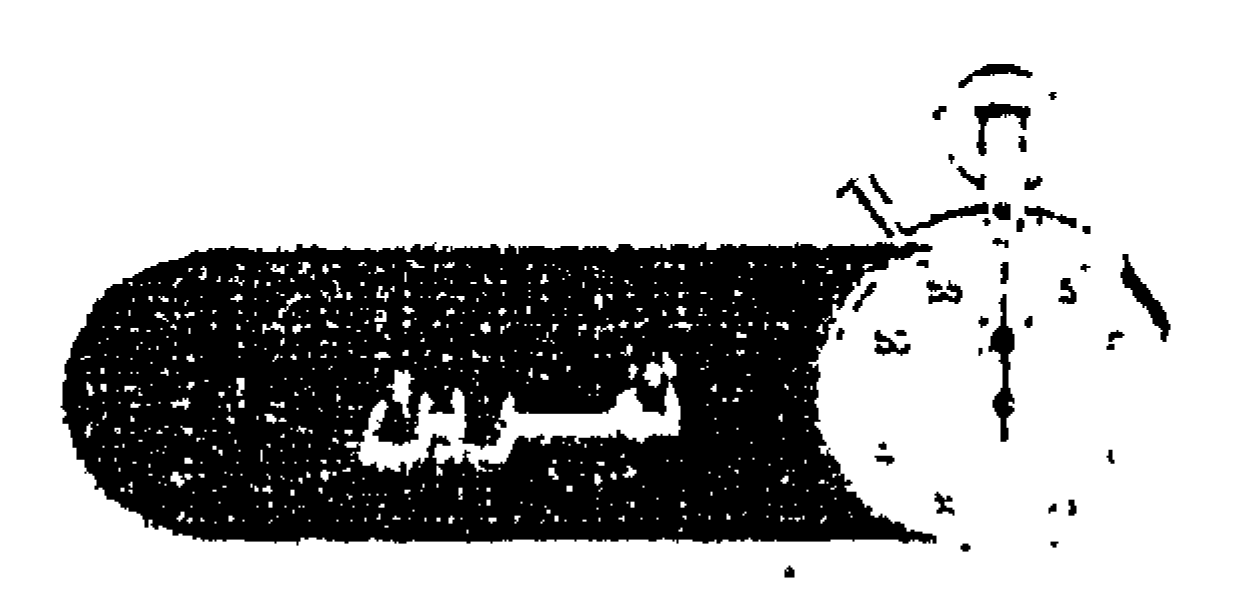
سألني مالدون: "كيف تشعر الآن؟"

أجبته قائلاً: "جيد" حينئذ رفع حاجبه قليلاً، فقلت: "لا، إنني أشعر بإحساس رائع حقاً".

وقال: "إنني أعلم ذلك" ثم أضاف: "هل تعرف كيف عرفت شعورك هذا؟"

وقلت "إنه شيء واضح؛ حيث إنني أبتسم ابتسامة عريضة وأهز رأسي كدليل على الموافقة، فضلاً عن أنني أتعلم أشياء كثيرة".

"نعـــم، لكـــن لا يزال هناك الكثير. انظر كيف تجلس" ونظرت نظـرة طويلة إلى جلستي حيث كنت أتكأ بكتفي الأيمن على جانب السـيارة، بيما كانت ذراعاي معقودتين، وذقني يكاد يلمس عظمة الترقوة لكتفي الأيسر.



كيف تستطيع أن تبتسم

إن اسرع وسيلة لظهور وجهك بمظهر حسن هي الابتسامة. فالابتسامة ترمز إلى لين الجانب، والسعادة والثقة. وتتمتع عارضات الأزياء المحترفات ببعض الخدع، والتي تساعدهن في استعادة حالتهن النفسية والابتسامة. وإليك طريقتي المفضلة التي أستخدمها للتبسم. ضع وجهك على بعد ما يقرب من عشر بوصات أمام المرآة. انظر مباشرة إلى عينيك، وقل: "عظيم" بطرق مختلفة بقدر استطاعتك: وأنت غاضب، أو بصوت مرتفع، أو بصوت ناعم، أو بصوت مثير، أو مثلما يقولها (جيري لويس)... استمر في ذلك لفترة. وفي نهاية الأمر ستضحك.

مارس هذا التمرين مرة يوميا لمدة ثلاثة أيام.

وفي المرة التالية التي ستقابل فيها شخصا ما، قل: "عظيم" بصوت خافت ثلاث مرات وستجد نفسك مبتسما.

وقـــال: "الآن انظر كيف أجلس" لم أكن ألحظ قبل ذلك كيفية جلوســـه، غير أنه الآن، بعد لفت نظري إلى كيفية جلسته، يمكنني أن أرى أنه يتخذ نفس الجلسة التي كنت أتخذها تماماً كما لو كنت أنظر إلى مرآة.

"بعض الأشخاص يتمتعون بعلاقة وَدية، هل يمكنك تفسير ذلك مـــن الناحـــية السلوكية؟" لقد أخذتُ قراراً بأنه من الأفضل أن أهز رأســـي سلباً كأني أقول لا، وفعل هو الآخر نفس الشيء: هز رأسه كأنه يقول لا، ثم استطرد قائلاً: "عندما تجمع الناس علاقة مودة، فهم حينـــئذ يشـــبهون بعضهم البعض، ويشرعون في اتخاذ نفس الجلسة، ويتحدثون بنفس نغمة الصوت. ففي مكتب خدمات التوصيل بالبريد اليوم، عندما هز العميل رأسه ليشير إلى شيء ما، فإنني هززت رأسي قلـــيلاً أيضاً، وعندما بدا عليه التوتر، بدا التوتر عليَّ كذلك، وعندما هدأت نفسه هدأت نفسي، لقد غيرت سلوكياتي، وآرائي، وتعبيراتي؛ كـــي تتناســـب مع متطلبات الموقف؛ حتى ينتج عنه في النهاية توافق بيننا".

"هل تقصد التلون كما تتلون الحرباء؟"

"وفي هـــذه اللحظة، فإنني أفعل نفس الشيء معك - غير أنك لم تفطـــن إلى هـــذا - وحتى إذا فطنت، فإن ذلك جعلك تشعر بالراحة والهدوء".

وقلت: "هذا هو السبب الذي جعلني أتصور أن كلاً منكما يعرف الآخر. وحينئذ بدأت أفهم الموقف".

لقد كان مالدون محقاً. إننا ندرك بالفطرة كيف نكون في توافق مع الآخرين، وكيف نتصرف كما تتصرف الحرباء؛ لأننا كنا نفعل ذلك في شتى مناحي الحياة. إننا نكتسب المعارف من خلال التقليد، فإذا ابتسمت في وجهك، ففطريٌّ أن تستجيب لابتسامتي بابتسامة أخرى، وعلى غرار ذلك، إذا قلت لك: "صباح الخير"، فهناك احتمال كبير أن يكون رد فعلك لطيفاً. وهنا يأتي دور الفطرة الطبيعية في إحداث نوع من التوافق والتزامن في السلوك، وتسمى هذه العملية بالتوافق العضوي، وهي متأصلة في العقل البشري.

فبمضي الوقت نجد أن سلوكنا يتأثر بسلوك من حولنا، فالصفات الاجتماعية التي ننعم بها نكتسبها من خلال تقليد سلوكيات هؤلاء الذين نتعايش معهم، حيث يحدث توافق في إيقاع الحياة وفي السلوكيات، بل حتى في المعرفة. فعندما نرى شخصاً ما يقلد ما نفعله، فقد يعني هذا مدحاً، وعندما نسمع شخصاً ما يقول شيئاً ما قد ذكرناه، ينتابنا شعور بالسعادة؛ لأنه حينئذ ندرك أنه يستوعب ما نريد منه استيعابه، فالطيور على أشكالها تقع، حيث إنهم قد تعلموا نفس الأشياء التي تعلمناها. وهو ما يعطينا شعوراً بالراحة والألفة

إننا نحدث نوعاً من التوافق بين أنفسنا والآخرين - وذلك استجابة للنقد الموجه إلينا فيما يتعلق بالنواحي الجسدية والشعورية - منذ خروجنا إلى الحياة. وهناك نوع من التوافق بين إيقاعات جسم الرضيع وأمه، وقد تتأثر الحالات المزاجية للطفل حديث المشي بقرنائه في اللعب، والبنت المراهقة توافق بين ذوقها وذوق زميلاتها، كما أن آراء الشاب المراهق، والأشياء التي يفضلها تتحدد بآراء أصدقائه، والأشياء التي يفضلونها. إننا نحب ونشعر بالراحة مع من يشبهوننا. وعندما تقول: "إنني معجب بك" فإن ذلك يعني في الغالب أنك تقول: "إنني أشبهك".

إننا نحدث توافقاً دون وعي منا بذلك بين أنفسنا والآخرين، منذ خروجنا إلى الحياة. وآن الأوان أن نشرع في إحداث هذا التوافق عن عمد.

إن إحداث التوافق يبعث فينا شعوراً بأننا جميعاً خلقنا من تراب، وننتمي إلى نفس الفصيلة. عندما يفعل شخص ما نفس الشيء الذي نفعله - بأن يتصرف كما نتصرف، أو يرتدي ملابسه كما نرتديها، أو يتحدث مثلنا - حينئذ يخبرنا العقل أن هذا الشخص يشبهنا. هل تريد صورة أكثر وضوحاً؟ إنك لا تصيح في دار العبادة، أو تتحدث بصوت خافت في إحدى مباريات الكرة. ويمكن القول ببساطة: "إننا نحقق نجاحاً أكثر حينما نكيف أنفسنا مع كل موقف".

لقد كان مالدون يخبرني أنه عندما نكيف سلوكياتنا، وآراءنا وتعبيراتنا مع من نقابلهم، حينها يشعرون بالارتياح، ففي هذه الحالة يبدو علينا التآلف، الأمر الذي يفضي إلى أن يشعروا بالحب تجاهنا.

إن من يتمتعون بمعرفة وفهم أعداد كثيرة ممن يعملون معهم في نفس الشركة، أو الحرفة، أو العمل التجاري، يكونون على الأرجح أكثر قدرة على تحقيق التقدم. فهؤلاء يكونون شبكات داخل إطار شركتهم؛ وذلك بسبب قدرتهم على إقامة علاقات مع عدد كبير جداً من الأشخاص، لدرجة أنهم يصلون إلى مرحلة لا يمكنهم الاستغناء فيها عن بعضهم البعض. وهؤلاء هم الذين يحصلون على ترقية في عملهم، وليس هذا بالضرورة بسبب أدائهم المتميز في العمل، بل بسبب ذيوع صيت ما يقومون به من عمل، وأن إسهاماتهم تحظى بتقدير قاعدة عريضة من الأشخاص، فهؤلاء هم الذين يتمتعون بقدرة على التكيف مع كل المواقف.

لقد أتت ساعة الذروة أثناء توجهنا نحو المكتب، وتوقفت سيارة الأجرة التي نستقلها وبدا واضحاً أن العودة ثانية إلى المكتب ستستغرق نصف ساعة أخرى على الأقل، وكان ذلك قبيل حلول الظلام.

سألني مالدون: "هل تشعر بالجوع؟"

فأجبته قائلاً: "لا، على الإطلاق". لم أكن مهتماً بالطعام.

في تلك الأثناء حيث أردت أن أحظى بمزيد من الإنصات إلى مالدون، وكنت في انتظار سماع المزيد عن المبدأ الثالث من دستوره،

حينئذ تحول مالدون فجأة؛ كي يمكنني من رؤية الشباك الخلفي للسيارة، وقال: "هل تستطيع أن ترى ذلك المصباح الكهربائي القديم جداً الضخم حجماً والموجود هناك على أحد أركان ذلك المبنى المشيد بالطوب اللبن؟" لقد اضطررت إلى الانحناء قليلاً؛ حتى تمكنت من رؤيته.

وتساءلت: "ماذا به؟".

قال: "لقد كنت هناك بالأمس في حانة (بينتليز) وهي الحانة المفضلة للصحفيين والعاملين بمجال الإعلانات عقب الفراغ من ساعات العمل. وتناولت العشاء مع صديقين من أصدقائي، وكان الطعام شهياً جداً".

"في بداية تناولي للطعام، طلبت طبق سبانخ بمرقة السمك، وكان مع هذا الطبق قطع صغيرة دافئة من الخبز بيتي الصنع. ولقد كان الخبز طازجاً ومقرمشاً، كما ذابت السبانخ في فمي، وفي الوقت ذاته تناولت بعض قطع اللحم المفروم المفلفل مع بطاطس مهروسة دسمة، بالإضافة إلى البازلاء، وفي نهاية تناولي للطعام، تناولت كريب سوزيت (كعك رقيق محلى) مع شراب البراندي (شراب مسكر)".

من قال إنني لم أشعر بالجوع؟ منذ دقيقتين لم أكن أشعر بالجوع، بيد أنني الآن أكاد أتضور جوعاً. لقد اشتهيت اللحم المفروم والبطاطس المهروسة حتى سال لعابي، وكلما زاد تفكيري في هذه الأطعمة، زادت شهيتي لها كما لو كانت موضوعة أمامي.

وقلت: "أعتقد أنك جعلتني أشعر بالجوع فعلاً!".

وابتسم قائلاً: "لا، كل ما فعلته هو أنني تلاعبت بخيالك لأستثير مشاعرك أو على الأرجح شهيتك".

في هذه اللحظة استنار عقلي وقلت:"أي بنفس الطريقة التي استثرنا بها خيال العميل! عندما ألقينا بجعبة المظاريف على أرضية مكتبه، كان بمقدوره أن يتخيل أحلامه بالنسبة لإعلانات ناجحة وهي تتحقق".

وأومأ مالدون برأسه، ثم مد يده ورفع حقيبة الأوراق الخاصة به، ووضعها على حجره.

واعتقدت أنه ينوي إظهار شيء ما لي، غير أنه أخرج ملفاً صغيراً، وشرع في فحص ما بداخله.

إن الجلوس في المقعد الخلفي للسيارة التي كنا نستقلها لم يساعد كثيراً معدتي المضطربة، وعلى أية حال، فإن طولي يربو على ست أقدام، والمقعد الخلفي لم يصنع ليناسب الأشخاص طوال القامة، وبعد دقيقة أو ما يقرب من ذلك، انتقلت إلى مقعدي الأساسي بجوار مالدون، وكان منهمكاً في فحص الأوراق؛ لذلك جلست دون أن أحدث صوتاً، ومددت قدميّ وأخذت أنظر من شباك السيارة.

نظرت نظرة سريعة إلى مالدون، وتساءلت، كيف تكون الجوانب الأخرى من حياته؟ فبالتأكيد أن عمر هذا الشخص ضعف عمري - كنت حينئذ أبلغ العام الحادي والعشرين تقريباً. إنه شخص واثق من

نفســـه، هـــادئ وجـــذاب. وكل كلمة يتلفظ بها تبدو واضحة تمام الوضـــوح - كيف أنني لم أفكر في هذا الأمر من قبل؟ مما لا ريب فيه أنـــك تشـــعر بقيمتك وبتواصلك مع الآخرين عندما ينظر الناس إلى عيـــنك مباشرة، وكذلك تشعر بالارتياح والاحترام والتواصل مع من يتوافقون معك تمام التوافق. ومما لا شك فيه مطلقاً أن الخيال هو المثير الأساسي للمشاعر، ورغم كل هذا، فالخيال هو المكان الذي يعيش فيه معظـــم الأشـــخاص - عندما نتوقف عن تخيل ما يمكن أن يحدث في المستقبل، يسبح خيالنا في الأحداث التي وقعت في الماضي.

وفجأة فُتح الفاصل الزجاجي الذي يفصلنا عن السائق الذي قال: "آسف يا سادة، يبدو أن شيئاً ما قد حدث غير أنه لن يستمر طويلاً".

وقلـــت وفي لهجـــتي نغمة تهكم: "شكراً على ما زففته إلينا من أخبار".

وقال السائق: "ليس خطئي يا سيدي" ثم أغلق الحاجز الزجاجي بقوة. لقد كان السائق محقاً، فما حدث لم يكن خطأه. في تلك الأثناء شـــعرت بـــأن معـــدتي مضطربة، الأمر الذي جعلني أفعل أشياء غير طبيعية.

وقـــال مالـــدون بصوت عال وبتعبير مؤلم وهو يرشقني بعينيه: "حسناً، شكراً على إبلاغنا بما حدث".

ثم تـــوجه إلي مالـــدون وقال: "انطباع أولي جيد. ماذا تريد من الرجل، المواجهة أم التعاون؟" وكان من الواضح أن مالدون لديه درس

آخر يريدني أن أعرفه، ثم أضاف: "في رأيك، ما الذي سيساعد على وصولنا أسرع، معاملتك لـه باحترام أم التسبب في تعثر تفكيره؟"

وقـال - وهو يضحك بصوت خافت على الإحراج الذي ظهر على وجهي - "حسناً".

استطرد مالدون قائلاً: "يدرك كل شخص ناجح إما عاجلاً أو آجلاً أنه لكي تحصل من الآخرين على ما تريد، يجب عليهم أولاً أن تحدوهم الرغبة في مساعدتك. ويوجد ست طرق فقط بوسعك الاستعانة بأي منها لجعل الناس يفعلون ما تريد، وهي: إما بالقانون، أو بإعطاء المال، أو بالتأثير العاطفي، أو بالتأثير العضلي، أو بإغراء الجمال الطبيعي أو باستخدام الإقناع. والإقناع هو أكثر هذه الطرق فاعلية، وهو الخطوة التالية من عملية التواصل مع الآخرين. تدبرها مع نفسك. إن الإقناع أكثر تأثيراً، وسرعةً، وغالباً سهولةً، وينتج عنه نتائج أكثر فاعلية من النتائج المترتبة على استخدام الضغط المشروع، أو التورط المالي، أو التهديد العاطفي أو القوة العضلية أو الجمال. وتتمثل المشكلة في أنه عندما تندفع معبراً عن انطباعك الأول، كما فعلت مع السائق منذ قليل، فإنك حينئذ تفقد وسيلة الإقناع، الأمر الذي يجعلك في نهاية الأمر تلجأ إلى انتهاج الوسائل الأخرى؛ كي يتسنى لك السيطرة على الموقف. إن سائق التاكسي لا يحبك الآن، وسوف يدرجك ضمن قائمة الأشخاص الحمقى الذين يتحدثون إلى السائقين بمثل هذه الطريقة".

لقد عرَّف (وينستون تشرشل) الإقناع بأنه: "أفضل أشكال السيطرة الاجتماعية إذا ما قورن بأشكالها الأخرى". وافترض (أرسطو) أنه لكي يكون الإقناع مؤثراً حقاً، يجب توافر ثلاثة عناصر: الثقة، والمنطق والعاطفة. وبلغة العصر يعني هذا أنه كي تكون شخصاً مقنعاً، يجدر بك أن تكون انطباعاً جيداً أولياً، وذلك بإرساء الثقة عن طريق وضعية الجسم وهيئته (لغة الجسد، ونغمة الصوت) والاستعداد الشخصي؛ كذلك يجب عليك أن تعرض وجهة نظرك بطريقة منطقية لا مراء فيها؛ وفي النهاية تبقى المشاعر التي تحتاج إلى تحريك منك. ولا يهم سواء كنت تعلن عن إحدى السلع موصياً باستخدام سلعة دون الأخرى، أو تلقي خطاب الاتحاد على الأمة... يجب عليك أن تقنع جمهورك بأن يثق بك وبأن لديك هدفاً واضحاً وهو مساعدتهم. ولكي تكون شخصاً مقنعاً، يتعين عليك أن تعبر عن كل هذا، وبسرعة ويسمى هذا "بالاتصال".

لكن ماذا نعني تحديداً بعملية الاتصال هذه؟ عندما أطلب من أحد الموردين الذين يتعاملون معي أن يرسل طلبية لي في وقت محدد ولا يفعل ذلك، عندئذ تكون عملية الاتصال مع هذا المورد قد فشلت. هل أتحمل المسئولية الكاملة لنجاح أو فشل أسلوب الاتصال الذي أنتهجه؟ نعم أتحملها. ففي العمل يكمن أسلوب الاتصال الفعال في رد الفعل الصادر. ومن ثم ماذا يمكنني أن أفعل إذا فشل المورد في توصيل البضائع التي طلبتها؟ يمكنني حينئذ أن أستوضح منه ما حدث، عندئذ

يمكـــنه أن يعدني بألا يحدث هذا ثانيةً. لكن المشكلة تتمثل في ماذا لو فشل هذا المورد ثانية؟ في هذه الحالة يمكنني أن أطلب منه أكثر من مرة أو أعنفه أو أوجه له اللوم أو أدافع عن وجهـــة نظـــري، وإن لم تنجح هذه الأســـاليب يمكـــنني أن أغير أسلوب العمل كليةً، أو أفعل شيئاً ما مختلفاً - حـــتى إذا كـــان هذا الشيء هو تغيير المـــوردين. وبعد ذلك، إذا لم أحصل على النتيجة التي أبغيها، بوسعي أن أغير طريقة العمل مرة ثانية؛ حتى أحصل على ما أريد. ومن العبث أن تفعل نفس الشيء مرات ومرات وتتوقع أن تحصل على نتائج مختلفة.

إن تحديـــد مـــا تـــريد أن تفعلـــه هـــو أولـــى الخطـــوات المهمـــة والمؤثـرة فـي أية موقف تقريبا.

إلـــيك إحدى حقائق الحياة: السلوك هو حلقة متصلة من ردود الأفعـــال الاســـترجاعية. فعندما تريد أن تحصل على شيء ما، فإنك تسعى للحصول عليه، وإذا باءت محاولتك بالفشل، فبوسعك أن تحاول مـــرة ثانـــيةً؛ أو يمكـــنك تقييم ما تعلمته من المحاولة الأولى (رد فعل استرجاعي)، وتعيد تصميم أسلوبك ثم تحاول مرة أخرى. احرص على نيل مزيد من ردود الأفعال الاسترجاعية، واستمر في التغيير والتنقيح؛ حتى تحقق ما تريد. استمر في المحاولة والتنقيح؛ فليس هناك فشل، بل رد فعـــل اســـترجاعي. ومـــن ثم فالصـــيغة هنا هي: حدد ما تريد (باستخدام تعبيرات إيجابية كأن تقول مثلاً: "أريد أن أتعاون" بدلاً من

أن تقـــول: "لا أريد التشاجر")، وانظر إلى ما تحصل عليه، ثم غير ما تفعله؛ حتى تحصل على ما تريد.

وقال مالدون وهو يشير إلى النافذة الجانبية لمطعم كنتاكي: "هل تـــرى تلك العلامة الموجودة هناك؟. انظر إلى داخل المطعم، إنه ممتلئ عـــن آخره بالزبائن، كما أن لديهم فروعاً في كل أنحاء العالم، ولقد حقـــق المسئولون عن هذا المطعم نجاحاً، وذلك لأنهم نجحوا في إقناع الناس بالذهاب لتناول الطعام فيه، لقد أصبحت مطاعم كنتاكي تتمتع باسم تجاري عالمي؛ وذلك لأنها مصدر ثقة في تقديم الوجبات الغذائية التي تكون على مستوى توقعات الزبائن، وبأسعار معقولة، ناهيك عن أنهـــم في هذه المطاعم لا يخلفون وعدهم. إن الأساس الذي يقوم عليه مجالا العمل والتجارة هو أن تحافظ على وعدك مع عملائك".

وقلـــت لـــه: "هـــل تقصد أنه عندما يستحوذون على تفكيرك يكونون حينئذ قد جذبوك إليهم؟".

"تماماً، ويحدث هذا عن طريق الإقناع لا الإكراه أو التهديد، فهم لا يجبرون أي شخص على تناول طعامه. والفرق بين الإكراه والإقناع هـــو أن الإكراه يعني أنك تجعل الناس يقومون بفعل ما تريد؛ غير أن الإقـــناع يعـــني أنـــك توجد *الرغبة* لديهم للقيام بفعل ما تريدهم أن يفعلوه. إن هذا يعتمد على قدرتك على معرفة ما يطمحون إليه وإيجاد حلقـــة وصـــل بين منتجاتك، أو الخدمات التي تقدمها، وتحقيق هذه الطمـــوحات – بمعـــنى آخـــر كيف تجعل أولئك الأشخاص يرون،

ويســـمعون، ويشعرون بمنتجك، ومن ثم يريدونه" لقد حقق مالدون نجاحــاً كــبيراً في مجال عمله. لقد كان كل هذا شيئاً رائعاً، غير أن الشعور بالجوع أخذ يعتريني مرة ثانية.

وتوقف مالدون لمدة دقيقة وأخذ ينظر إلى شيء ما ثم سألني: "هل تــرى ذلك المطعم الموجود هناك؟" وقد بلغ منا التعب مبلغه حتى إننا كدنا لا نتحرك في الخمس دقائق الأخيرة.

وقلت: "نعم"

ثم قال مالدون: "انظر إليه إذن. إنه سيساعدك على أن تتذكر الثلاثة عناصر اللازمة لإقامة اتصالات ناجحة. إن هذا المطعم يتكون من ثلاث كلمات [Kentucky Fried Chicken] واختصارها هو (KFC) وتعني الآتي: حدد ماذا تريد؛ *وانظر* إلى ما تحصل عليه، ثم غير ما تفعله، حتى يتسنى لك الحصول على ما تريد".

لقد عرفت ما كنت أريده تحديداً في تلك الأثناء، وهو الحصول على الطعام، إلا أن إطالة النظر إلى مطعم الدجاج لم يكن مجدياً. لماذا كان مالدون يفعل هذا معي؟

"حســناً، إنني أنظر إلى المطعم الآن، لكن يجب أن أقول إنني لا أفهم كيف سيساعدني ذلك".

بــيد أنني فجأة فهمت ما يحدث: لقد كان مالدون يختبرني، فقد تعمد أن يشعرني بالجوع، وذلك بإثارة خيالي، وبعدها أشار إلى أحد المطــاعم الملائمة التي تتسم بالنظافة، ثم أخذ يحدثني عن أنه يجب أن

أحـــدد ماذا أريد، وأنظر إلى ما أحصل عليه، وأن أغير ما أفعل؛ حتى يتسنى لي الحصول على ما أريد. وفي هذا الوقت كان مالدون ينتظر ما سأفعله بخصوص هذه العناصر الثلاثة.

وقلت: "يا سيد مالدون".

فأجاب: "نادني بفرانك".

فقلت: "إنني أتضور جوعاً يا فرانك".

ثم قال وهو يبتسم لي: "أعرف ذلك؛ وماذا ستفعل حيال هذا؟".

بعـــد ذلك أخذت أنظر إلى الشارع من خلال النافذة الزجاجية للسيارة التي نستقلها – في تلك الأثناء كانت ساعة الذروة قد داهمتنا، واشتد علينا الخناق المروري، وبدا واضحاً أننا لن نعود إلى المكتب قبل موعد إغلاقه. وتحولت ثانيةً إلى مالدون الذي شد مقبض باب السيارة بعنف، ثم دفع الباب دفعةً قوية بمرفقه وقال لي: "أراك غداً"، بينما ظل واقفاً.

آنـــذاك تجلـــت لي لحظة الصدق مع النفس، وشعرت أن المنطق والعاطفة كانا على الأقل بجانبي، فابتسمت ابتسامتي العريضة البلهاء، ثم أخـــذت حقيـــبة المظاريف، وتبعته إلى حيث يتجه، وقبل أن يغلق الباب، طلب مني أن أقترب منه، حيث أومأ لي بطرف عينه. وانحنيت إلى الأمـــام، وتساقطت قطرات المطر من فوق رقبتي، إلا أنني ظللت أبتســـم ابتسامة عريضة. وقال لي: "لقد علمتك اليوم بعض الوسائل، وفي المـــرة القادمة سأعلمك أشياء أخرى أكثر أهمية، فقد أبليت بلاءً

حســـناً". وانســـابت الحـــركة المرورية مرة ثانية ومضت السيارة في طـــريقها. في تلـــك اللحظة طرأت على بالي فكرة واحدة: تمنيت لو استـــبدلت بضـــع قطع من اللحم المفلفل والبطاطس المهروسة بمظلة ومعطف للمطر. في هذه الليلة تناولت كثيراً من الدجاج المقلي.

وبعـــد مضي سنوات عديدة كان لدي مبرر لتذكر تلك اللحظة التي قضيتها تحت المطر في أضواء لندن، حينما انتابني الشعور بالجوع، رغم أنني كنت مفعماً بالحماسة بـــ "دستور مالدون" وفي أوج إيماني به. كان هذا المبرر عندما قرأت في *صحيفة وول ستريت* في صباح أحد الأيـــام أن مطعـــم كنتاكي للدجاج المقلي [Kentucky Fried Chicken] قد غير اسمه إلى (KFC).

K: الحـــرف الأول من الجملة الإنجليزية [know what you want] وتعني حدد ماذا تريد.

F: الحـــرف الأول من الجملة الإنجليزية [find out what you are getting] وتعني انظر إلى ما تحصل عليه.

C: الحرف الأول من الجملة الإنجليزية [change what you do until you get what you want] وتعـــني غـــير أسلوب أدائك، حتى يتسنى لك الحصول على ما تريد.

هل تعرف ماذا تريد؟ في الفيلم السينمائي (*وول ستريت*) تتعرض شخصـــية (بد فوكس) كسمسار بورصة التي يجسدها الممثل (شارلي شـــين) لمواقـــف صعبة جداً بصفـــة مستمرة؛ لذلك وقف مع نفسه

لـــيحدد ماذا يريد: السلطة، والثراء والإثارة. ويعتقد أنه إذا استطاع الحصـــول علـــى الحساب المصرفي لـــ (جوردن جيكو) الذي يتصف بقسوة قلبه، ستتحقق كل مآربه في الحياة. وشرع يحاول الحصول على مـــيعاد، إلا أن طلبه كان يقابل بالرفض في كل مرة من قبل سكرتيرة (جيكو) وبدلاً من تكرار المحاولة باستخدام قاسٍ وصارخ يشوبه مزيد من الغضب تجاه السكرتيرة، يغير (بد فوكس) من أسلوبه، ويأخذ في التركيز، لفترة وجيزة، على تهدئة السكرتيرة من خلال الهدايا والكلام المعسول. وحينما يفشل هذا الأسلوب، يغير ثانيةً ما يفعله، وفي هذه المرة يفحص شخصية (جيكو) بصورة تفصيلية تمكنه من قراءة أفكاره، وعقـــب ذلك خطط للحصول على عدة دقائق قليلة تجمع بينه وبين (جيكو) بمفردهما في أحد الأماكن العامة، يقدم خلالها عرضاً لا يمكن لـــ (جيكو) أن يرفضه. وبالفعل نجحت هذه الطريقة. وانتهى به الأمر إلى العمل لحساب (جيكو) والحصول على ما يريد. ومن ثم وجد (بد فوكس) نفسه يحصل على أكثر مما يريده. لقد نجحت طريقة **(KFC)** مع (بد فوكس).

وسواء كنت طبيب أسنان أو مطرباً ذا ثقل على الساحة الغنائية، أو سمسار عقارات، أو صاحب أكبر مصنع في العالم لصناعة المفارش الجلدية للأسرَّة، أو طالباً في ماجستير إدارة الأعمال أو جامع تبرعات لإحدى الجمعيات التربوية الصغيرة، فإن لم تستفد من طريقة **(KFC)** فستحصـــل على نفس النتائج التي تحصل عليها كل مرة، ولن يكون

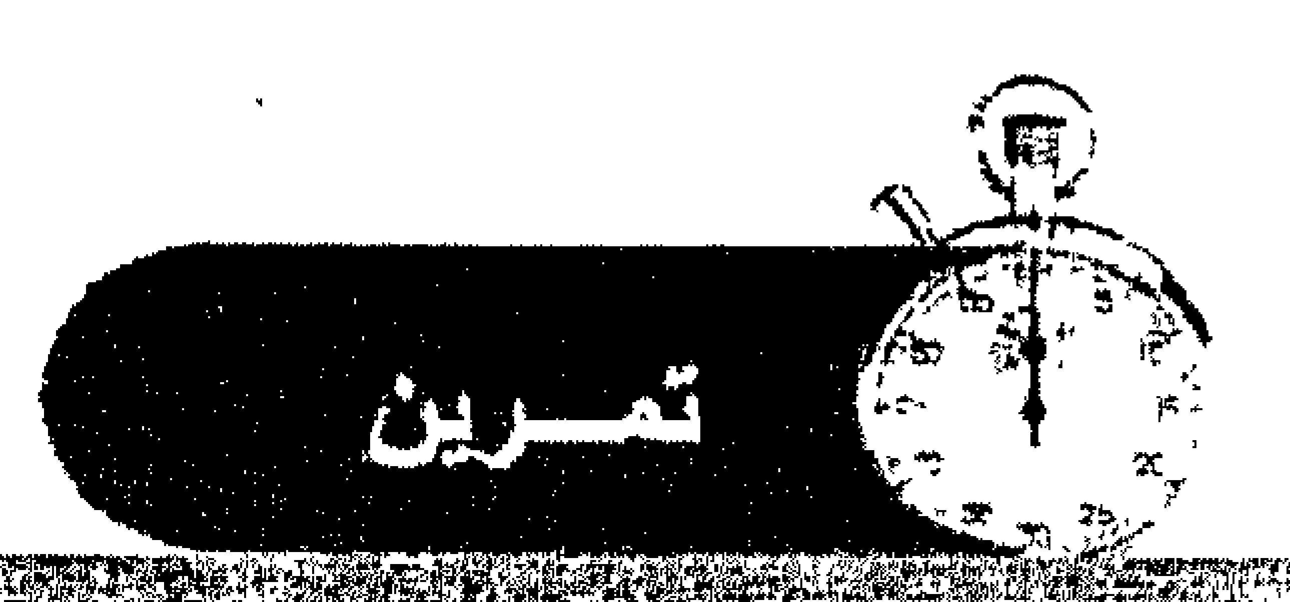
هناك جديد في عملك. وهؤلاء الذين يفهمون مبادئ (**KFC**) سيسبقونك إلى الوصول للأهداف المنشودة.



هل تعرف ماذا تريد؟

إليك طريقة ما يمكنك إجراء بحث لما تفتقدها أثناء العمل. لا أحب [illegible] أشياء صغيرة ومحددة لا أحبها، أو لا أريدها أن تحدث في مكان عملك. لا أريد أن أنصت على الآخرين في التليفون لأن ذلك يؤدي إلى تشتت الذهن. لا أستطيع التعامل مع بعض المشاكل ما لم أحصل على الموافقة بالإجماع في الاجتماعات المتعلقة بالعملية التسويقية. لا أحب الوقت الذي يكون فيه العملاء على عجلة من أمرهم. والآن انظر إلى مشكلتك بطريقة أخرى وعبر عنها بأسلوب إيجابي. مثال أريد مكاناً هادئاً للعمل حيث يمكنني أن أركز. أريد أن أتعلم المزيد عن الأشياء التي تهمني [illegible]. أريد أن أجعل الآخرين يشعرون بالهدوء.

الآن بعد أن تعرف ماذا تريد فكن شخصاً مبدعاً وطريفاً وجرب حلول المشكلة. فإذا كان التنصت على الآخرين أمراً ممكناً يمكنك أن تحصل على سماعات الرأس أو تستعمل سدادة للأذن. وإذا لم ينجح هذه الطريقة، حدد من هو الشخص الذي يسبب لك التشتت الذهني، وناقش معه تغيير المواقع، وفي حالة عدم نجاح هذا الاقتراح اشرح [illegible] في العمل لأنك ستكون أكثر قدرة على الإنتاج في بيئة هادئة. [illegible] أن تحاول الحصول على كل [illegible] التي يمكنك الحصول عليها، وعلى هذا الأساس غير أسلوب أدائك حتى يتسنى لك الحصول على ما تريد.



كيف ستعرف أنك قد حصلت على ما تريد؟

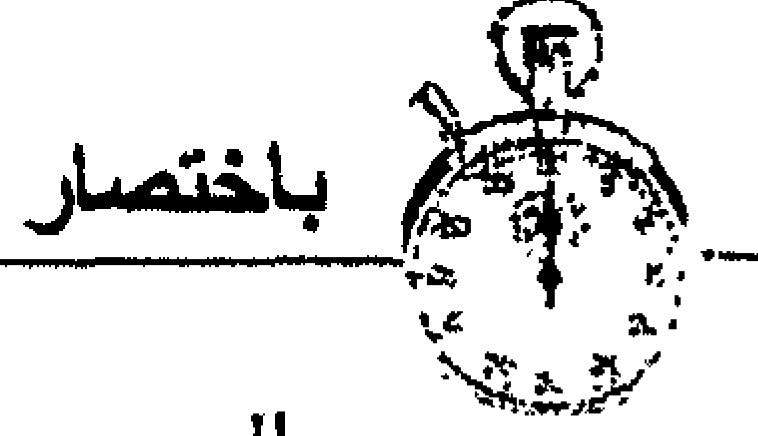
أغمض عينيك وتخيل "أهدافنا مستقبلاً". انتقِ لحظة معينة ومعقولة. كيف سيكون هذا الموقف؟ وكيف سيبدو، وكيف ستستجيب حواسك المختلفة له؟ ستتعلم من خلال قراءتك لهذا الكتاب فيما بعد أن اللغة المركزية للعقل تنبع من الحواس المختلفة: المناظر والأصوات والمشاعر. إن القوة اللامحدودة المسئولة عن تحكم عقلك الباطن يمكن أن تساعدك بطريقة أفضل حينما يتسنى لها أن ترى وتسمع وتشعر بما تريد أن تفعله بدلاً من التكيف مع أهداف شفهية وغير محددة وغير محسوسة. وعلى أية حال، أيهما سيكون له نتائج أفضل، هل قولك: "أريد السعادة"، أو قولك: "سأكون سعيداً وأكثر قدرة على الإنتاج حينما يكون الوسط الذي أعمل فيه هادئاً"؟ بالطبع العبارة الأخيرة هي الأفضل. إن توضيح الموقف لعقلك الباطن من خلال إخباره تحديداً كيفما ستحقق هدفك، وما هي الأحاسيس المصاحبة له، سيكون أكثر سهولة وسيكون له فاعلية أكثر.

لقد أراد مديرو إحدى المدارس الابتدائية الصغيرة الموجودة بمدينة (أونتاريو) أن يتركوا مقرهم بالطابق السفلي لمبنى دار العبادة الذي كانوا يستعيرونه، وينتقلوا إلى مبنى خاص بهم، ورغم أنهم قاموا بجمع تبرعات من قبل، فإنها لم تكف لبناء هذا المقر الجديد، كما اعتمدوا بشكل أساسي على الدعم المقدم من قبل عائلات الطلاب، والطلاب القدامى الذين تخرجوا في المدرسة، وبعد ذلك حاولوا عقد مزادات، وبيع سلع، وتقديم خدمات للإدارات التجارية المحلية، ورغم كل هذا، فإنهم لم يتمكنوا من جمع الأموال اللازمة. وبعد تجريب بعض الأفكار الصحيحة، قرروا تغيير طريقة أدائهم، ومحاولة فعل شيءٍ آخر يختلف اختلافاً كلياً عما كانوا يفعلونه من قبل. وقد طلبت اللجنة المخصصة لجمع التبرعات المساعدة من بعض الهيئات المحلية المحترفة – مثل: بعض المقاولين، وممثلي العلاقات العامة، ولاعبي الجولف، بالإضافة إلى عدد من أصحاب الأعمال التجارية – وذلك للنظر في قراراتهم – وفي الاجتماع قرروا تقدير المبالغ المالية التي كانوا يحتاجونها، وما هي المبالغ المعقولة التي يمكن أن يتوقعوا الحصول عليها، وقرروا أن هدفهم هو الحصول على مبلغ ٢٥,٠٠٠ دولار في العام الأول، والحصول على هذا المبلغ على أقل التقديرات كل عام من الأعوام العشرة القادمة.

وقـــد انتهـــى الاجتماع إلى إقامة المسابقة السنوية الأولى للعبة الجولف بالمدرسة، وكان هدفهم من هذه المسابقة ليس فقط جمع مزيد مـــن التبرعات، بل أيضاً جذب انتباه مزيد من الناس إلى التعرف على المدرسة؛ لذلك سموا هذه المسابقة مسابقة (الكل × واحد) للجولف، الاسم الذي يلقي الضوء على مهمة المدرسة، وهو تعليم الطفل تعليماً كاملاً، فضلاً عن المسابقة ذاتها. وقد أدركوا أنه ما كان سيتحقق لهم النجاح إذا كانت هذه المسابقة مجرد مسابقة عادية، الأمر الذي جعلهم يفكـــرون في كـــيف يجعلونها تبدو متميزة، وعلى مستوى عال من الحـــرفية، وليست مجرد مسابقة لاستعراض المهارات في لعبة الجولف. وقد تم إقناع كلٍ من رئيس الشرطة ورئيس الإطفائية بأن يشاركا في هـــذه المسابقة. بيد أن هذين الرجلين لم يكونا كافيين لخلق جو من المـــرح والاســـتفادة من المسابقة على أكمل وجه؛ لذلك قام هذان الـــرجلان بإقـــناع بعـــض الشخصيات المحلية المشهورة بما فيهم فنان مشـــهور في موسيقى الروك يعيش في هذه المنطقة بالاشتراك في هذه المسابقة. وعندما قدم كل تاجر من التجار الاثني عشر الذين شاركوا في المســـابقة جوائز تُقدر قيمتها بألف دولار على الأقل لأي شخص يحـــرز الهدف بالضربة الأولى، أدرك القائمون على جمع التبرعات أن خطتهم قد نجحت.

لقد أدركت هذه المجموعة منذ أول يوم بدأت فيه جمع التبرعات مـــاذا كانـــوا يريدون، وبمرور السنوات، عرفوا النتائج التي يحصلون

عليها؛ كما أنهم غيروا أسلوب أدائهم، حتى تسنى لهم الحصول على ما كانـوا يريدون. ولأنهم التزموا بطريقة (KFC)، فإن المسابقة حققت أهدافاً أكثر من الأهداف التي كانت متوقعة لها في العام الأول، فضلاً عـن أن المديـرين قد اكتسبوا خبرة كبيرة من هذا الحدث، وبدءوا يتطلعون فعلاً إلى "مسابقة سنوية ثانية" مُبشرة.



باختصار

"دستور مالدون"

إن الانطبـاعات الأولى تمهد الطريق للنجاح أكثر من أية عوامل أخرى.

- **انظر إلى الناس في أعينهم وابتسم.** تصل رسالتك إلى حيثما يذهب صوتك، ويذهب صوتك إلى حيثما ترسله عيناك. إن الاتصال بالعين يدعم موقف الشخص، ويوجد الثقة فيما بين الطرفين. وتجعلك الابتسامة تبدو شخصاً سعيداً واثقاً من نفسه. ولكي تبتسم تتبع بعض الخطوات مثل: قولك لنفسك كلمة "عظيم" ثلاث مرات، حتى يتسنى لك الدخول في الحالة المزاجية المنشودة.
- **تكيف مع كل موقف تواجهه - تصرف كما تتصرف الحرباء.** إننا نشعر بالارتيـاح والطمأنينة تجاه

الأشـــخاص الذين يشبهوننا. أوجد نوعاً من التناغم بين لغة جســـدك واللغة الجسدية للآخرين؛ حتى يمكنك تحقيق تواصل سريع معهم.

- **استأسـر على خيال الشخص تستأسر على قلبه.** استخدم لغة غنية بالمشاعر والأحاسيس والصور الذهنية؛ حتى يمكـــن للآخرين أن يروا، ويسمعوا، ويشعروا، وحتى أحياناً يشموا ويتذوقوا ما ترمي إليه.

الإقناع

الإقناع هو إيجاد الرغبة لدى الآخرين لفعل ما تريدهم أن يفعلوه، ولكي يكون الإقناع مؤثراً، يجب توافر ثلاثة عناصر: انطباعات أولية تبعث على الثقة، أفكار منطقية قوية الحجة، وإثارة المشاعر.

- **الثقة.** يمكـــن للثقة أن تسبقك بصورة غير مباشرة في وظيفتك ("مدير عام")، أو أوراق اعتمادك أو سمعتك. وتنشأ الثقة منذ الاتصال الأول بالشخص من خلال الهيئة التي يكون علـــيها الجســـم (لغـــة الجسد، ونغمة الصوت) بالإضافة إلى الاستعداد الشخصي.
- **المنطق.** يجب أن تكون الهيئة التي أنت عليها، أو تكون طريقتك في تقديم وجهة نظرك واضحة ومنطقية.

- **العاطفة.** يجب أن يتلمس أسلوب جدالك كل ما يسبح في خيال الشخص الآخر، الشيء الذي ينتج عنه الإحساس بمشاعر هذا الشخص.

انشد الثلاثة مستويات هذه أثناء عملية الإقناع، حتى يشعر الشخص، أو المجموعة أو الجمهور بالثقة فيك، ويشعروا بوضوح أسلوبك وبأنك تحرك مشاعرهم. ومن ثم نجد أن الثقة يجب أن تأتي أولاً.

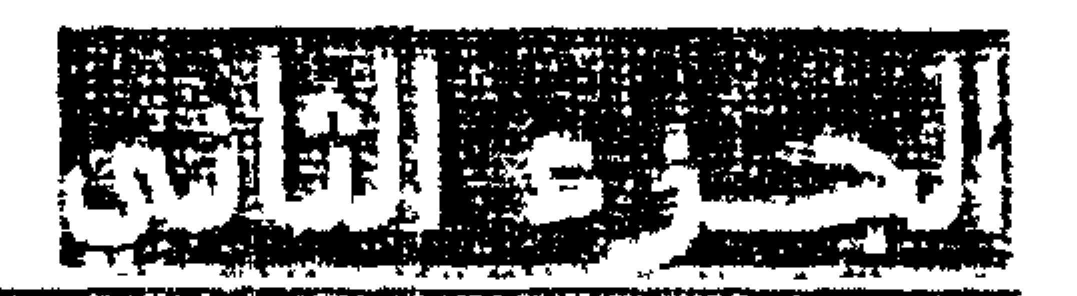
طريقة (KFC)

تكمن قيمة الاتصال في رد الفعل الذي تحصل عليه، وأنت تتحمل المسئولية الكاملة لنجاح أو فشل عملية الاتصال. وتعد صيغة (KFC) أسلوباً جيداً لتحقيق اتصال ناجح مع الآخرين.

- **K**: [الحرف الأول من الجملة الإنجليزية (Know what you want)] وتعني **حدد ماذا تريد**. حدد ماذا تريد باستخدام عبارات إيجابية، ويفضل أن تكون في زمن المضارع.
- **F**: [الحرف الأول من الجملة الإنجليزية (Find out what you are getting)] وتعني **امعن النظر فيما تحصل عليه.** أعر اهتماماً لكل ردود الأفعال التي تحصل

علـــيها، وتعلم منها؛ حتى يمكنك تحديد ما يدفعك نحو تحقيق هدفك، وما يحول بينك وبين هذا الهدف.

- **C**: [الحـــرف الأول مـــن الجملة الإنجليزية (change what you do until you get what you want)]
وتعني **غير أسلوب أدائك، حتى يتسنى لك الحصول على ما تريد.** مـــن العبث أن تفعل نفس الشيء مرات ومرات بطـــريقة واحدة، وتتوقع الحصول على نتائج مختلفة. عندما لا تحصـــل علـــى ما تريد، جرب طرقاً مختلفة، وأحياناً تستدعي الحاجة لتغيير جذري؛ حتى يتسنى لك الحصول على ما تريد.



المبادئ الجديدة:
الاتصال بالطبيعة البشرية

في كل مرة تقول فيها مرحباً لأحد الأشخاص الغرباء، يقرر هذا الشخص عن غير عمد إما الانسحاب أو المواجهة أو البقاء، وهناك عشرات القرارات السريعة التي تتخذ اعتباطاً دون تمعن. لقد سمعت أناساً يقولون: "عَلِمتُ أنني أحببتها منذ قابلتها أول مرة". لكن السؤال الذي يطرح نفسه هو كيف يحدث كل هذا؟

يحدث هذا لأنه جزء من المنظومة الأساسية التي يتشكل منها الإنسان. وبمجرد ظهور القدرة على التمييز بين "الحب" و"الكره" لدى الإنسان، حينئذ يتأثر كل شيء آخر باللحظات الأولى من لقاء

الأشخاص: فإذا أحببتك، فإنني أرى فيك ما لا أراه في غيرك، كما أنك دائماً على صواب. وإذا كرهتك؛ فذلك لأنك دائم الوقوع في الخطأ.

ليس بمقدورنا أن نوقف الأشخاص عن اتخاذ قرارات اعتباطية، غير أنه بمقدورنا أن نجعل هذه القرارات تعمل بما يتوافق مع مصالحنا. ويتعامل هذا الفصل مع المبادئ الجديدة، والتي تقوم على المبادئ التي تعلمتها من مالدون، وما تعلمته من العلماء والخبراء، وما ثبت صحته من خلال الاستفسار القائم على الوعي، وحب الاستطلاع. وفيما يلي ستتعلم كيف تستخدم الإشارات غير الكلامية استخداماً مناسباً؛ لكي تبعث في الشخص الآخر الشعور بالارتياح، والسكينة والثقة تجاهك منذ أول لقاء يجمع بينكما.

تخفيف حدة أسلوب المواجهة أو الهرب

إن اللحظات القليلة الأولى من أية مقابلة تجمع بين شخصين لأول مرة تتأثر تأثراً كبيراً بردود الأفعال الغريزية لدى هذين الشخصين. ويتخذ كل شخص قرارات اعتباطية دون تروٍ تتركز حول ما يتفق وتوفير الأمن لهذا الشخص؛ وقد يقول: "إنني أشعر (لا أشعر) بالأمان معك" أو: "إنني أثق (لا أثق) فيك".

إن غريزة البقاء تثير بداخلنا حالة من التيقظ الشديد عند أول لقاء، وبين طرفة عين وانتباهتها، وبينما يصبح الجسم في حالة قصوى من التيقظ،

ستكون لديك واق ذهني لحمايتك. وبينما تترقب من خلف هذا الواقي ماذا سيحدث، حينئذ تتخذ قراراً بمدى شعورك بالأمان عندما تكشف النقاب عن نفسك – ومدى سرعة استعدادك للكشف عن ذلك. ويمكن للانطباعات التي تتكون في هذه المرحلة أن تحدد شكل ونوع التوقعات، كما يمكنها أن تحرك الخيال لاتخاذ قرارات اعتباطية – سواء كانت صائبة أم خاطئة – حول الشخص الذي تقابله. لكن كن شجاعاً، فبوسعك أن تبطل تأثير رد فعل المواجهة، أو الهرب لدى الآخرين، وتشجعهم على اتخاذ قرارات إيجابية سريعة، ومن ثم إيجاد حالة مزاجية تساعدك على تقبل الأفكار الجديدة، بالإضافة إلى إيجاد توقعات حسنة، في بادئ الأمر. ما هي أكثر الخصال في رأيك التي تستحوذ على إعجاب الناس بطريقة عفوية؟ أولاً وقبل كل شيء، ينجذب الناس إلى الأشخاص الذين تبدو عليهم الصحة والنشاط ويملؤون المكان بالطاقة والحيوية؛ وليس هؤلاء الذين يبدو عليهم الضعف والوهن. إن الناس ينشدون من يشجعونهم في المضي قدماً لتحقيق أهدافهم المنشودة، وكذلك من يعطون أكثر مما يأخذون.

وإذا كان هناك شيء يدل على الصحة والحيوية؛ فإن هذا الشيء هو الطاقة البناءة، التي يمكن أن تظهر أثناء وجودك في مكان ما، والطريقة التي تؤدي بها الدور المنوط بك، وتعبر فيها اهتمامك لما يجب أن يقوله الآخرون. هذا وتؤثر الحالة المزاجية، ووضعية الجسم، والتعبيرات التي تصدر عن الوجه بالإضافة إلى الاتصال بالعين على

الطاقة والحيوية التي تنبثق منك، وهؤلاء الأشخاص الذين تقابلهم يصدرون أحكاماً حول ما تبذله من طاقة في كل ثانية من اليوم.

لقد توصلت الدكتورة (نالينى أمبادي) الأستاذة بجامعة (هارفرد) إلى اكتشاف مذهل أثناء إجراء بعض الدراسات على الجوانب غير الكلامية للتعليم الجيد. وعقب تسجيل مئات من المحاضرات على شرائط فيديو، قامت الدكتورة (أمبادي) بعرض جزء من شريط مدته ثانيتان لمدرسين غير معروفين دون إظهار الصوت أمام إحدى المجموعات الطلابية. ثم أعطت الدكتورة هذه المجموعة — بالإضافة إلى مجموعة أخرى من الطلاب الذين قضوا نصف عام كامل يدرسون على يد هؤلاء المدرسين أنفسهم – قائمة ببعض الصفات التربوية، وطلبت منهم أن يصنفوا هؤلاء المدرسين. وتوصلت المجموعتان تقريباً إلى نفس النتائج بخصوص تصنيف المدرسين، الأمر الذي يوضح جلياً تأثير الانطباعات الأولى.

يوجد بالقائمة الآتية (ليست نفس القائمة التي استخدمتها الدكتورة أمبادي) عدد قليل من الإيحاءات غير الكلامية التي تظهر على بعض الأشخاص، الأمر الذي يجعل الآخرين يصدرون أحكاماً سريعة حيالهم. وهناك كثير من الإيحاءات، إلا أننا اكتفينا هنا بهذا العدد القليل؛ لنوضح لك سبب الأهمية القصوى لتأثير الإيحاءات غير الكلامية. وإذا كنت تقرأ هذا الكتاب في أحد المطاعم، أو في أحد المطارات أو في أي مكان عام آخر، انظر إلى الأشخاص الغرباء

الموجـودين حـولك، وصـنف أولئك الأشخاص بناءً على المعايير التالية. ضع دائرة حول الرقم الذي تشعر أنه يمثل أفضل وصفٍ للشخص الذي تصـنفه. على سبيل المثال، ضع دائرة حول الرقم (١) إذا كان الشخص يـبدو شـديد الثرثـرة، وضـع دائـرة حـول الـرقم (٤) إذا كان يبدو على الشخص الصمت إلى حد ما.

ثرثار	١	٢	٣	٤	٥	صامت
منفتح	١	٢	٣	٤	٥	منغلق
ممتع	١	٢	٣	٤	٥	ممل
يُعتمد عليه	١	٢	٣	٤	٥	لا يعتمد عليه
سريع الاهتياج	١	٢	٣	٤	٥	هادئ
مثابر	١	٢	٣	٤	٥	طائش
ودود	١	٢	٣	٤	٥	متحفظ
مغامر	١	٢	٣	٤	٥	حريص
غيور	١	٢	٣	٤	٥	ديوث
ذو ضمير	١	٢	٣	٤	٥	عديم الضمير

وأثـناء عملـية التسجيل لهـؤلاء الأشـخاص الغـرباء، فإنـك تقـوم بالتصـنيف، أو الاسـتجابة للرسائل غير اللفظية التي تصدر عنهم. وقد يجانـبك الصـواب تمامـاً! ومن سوء الحظ أن كثيراً منا يعطي إيحاءات دون علم منا، وذلك من خلال لغة الجسد والاستعداد الشخصي (الشكل العـام للشـخص وملبسه وسـلوكه) الأمـر الـذي يجعل الأشخاص الذين

نقابلهم يخطئون في الحكم علينا قبل أن نتفوه حتى ولو بكلمة واحدة. وعلى الرغم من أنه ما من شخص إلا ويتسرع في الحكم على الكتب من خلال أغلفتها، وعلى المطاعم من خلال الصور الموجودة بقائمة الأطعمة، وفي فترات كثيرة يتسرع في الحكم على المدن، أو حتى على حضارة من الحضارات من خلال أول شخص يقابله في المطار، إلا أنه بمقدورك أن تتعلم كيف تعالج مشكلة التسرع في الحكم على الأمور.

لا يستطيع الناس التوقف عن إصدار أحكام متسرعة حول الآخرين، فهي جزء من آدميتهم. ورغم هذا بوسعك أن تقلل تأثير رد فعل المواجهة أو الهرب، الأمر الذي يسهم في زيادة فرص إقامة علاقة تكتنفها الثقة.

وبعد فترة وجيزة من نشر كتابي الأول (*كيف تكسب حب الناس في غضون تسعين ثانية أو أقل*) قرر مراسل مجلة (*هوستن كرونيكل*) أن يضعني تحت الاختبار بدلاً من إجراء لقاء معي.

وخرجنا إلى الشوارع الموجودة بوسط مدينة (هوستن) أنا، والمراسل ومعه أحد المصورين. وكانت خطتهما كالآتي: سيقرر المراسل مع من سأبدأ الحديث، سيتسلق المصور فوق إحدى الأشجار في مكان ما، بينما سيختبئ المراسل في جانب الشارع. ثم قال المراسل: "هل ترى تلك المجموعة الموجودة هناك؟ اذهب إليهم، واجعلهم يحبونك" وكنت قد شرحت له بالفعل أن الكتاب ليس حول مفاجأة



الأحكام الاعتباطية

- جرب هذا التمرين أثناء وجودك في إحدى المناسبات، أو في أحد المعارض التجارية، أو عندما تكون واقفاً ضمن مجموعة من الناس أمام أحد محلات البقالة، في مكان يمكنك فيه أن تتحدث مع أشخاص تقابلهم لأول مرة. اختر شخصاً تعتقد أنه تتوافر فيه بعض الجوانب السلبية التي وردت في القائمة السابقة، واسأله عن شيء ما، وليكن عن أحد المطاعم القاهرة، ثم تحقق من رد فعله لترى مدى صحة تقييمك.
- كرر نفس التمرين مع شخص ما تتوافر فيه الجوانب الإيجابية، وانظر هل كان هذا الشخص كما توقعت. وفي كلتا الحالتين، حاول أن توضح السبب الذي جعلك تتوصل إلى هذا التقييم لأي من الشخصين.
- شاهد بعض زملائك في العمل وحاول أن تقيمهم كما لو أنك تراهم لأول مرة. هل هذا التقييم يتفق مع معلوماتك عن هذا الشخص؟ وما الذي يمكن أن تتعلمه من هذا الموقف، بخصوص الطريقة النموذجية التي تنتهجها؛ لتقييم الناس منذ الوهلة الأولى؟
- أخرج بعض صورك، التي التقطها لنفسك قديماً وحديثاً، وانظر إلى الإيحاءات التي كانت - ولا تزال - تصدر عنك حينما التقطت لك هذه الصور. قيم ما تحدثك به هذه الصور عن شخصيتك وعلاقاتك في الوقت الذي التقطت فيه. وستساعدك هذه العملية على أن تصبح مدركاً لما تريد أن تبلغه للآخرين، وذلك من خلال مظهرك، وأثر هذا المظهر على أسلوب تعاملك مع الآخرين.

الناس علانيةً ؛ فليس هناك أحد يحب هذا الأسلوب. ورد قائلاً: "ورغم هذا، فإن هذا الموقف سيكون مثيراً".

وانتقلت بعد ذلك إلى أصعب جزء من اختبار المراسل الصحفي لي: حيث توجهت نحو خمسة سعاة كانوا يتناولون وجبة الغداء، وكنت أرتدي سترة ذات طبقتين من الأمام، وقميصاً أبيض ذا أزرار، وبنطال جينز أسود، بالإضافة إلى حذاءٍ أحمر. وفي غضون عشر ثوان كسر حاجز الثلج بيننا، وأمضينا وقتاً جميلاً تبادلنا فيه حديثاً كحديث الأخلاء؛ واستدعيت المراسل من المكان الذي كان يختبئ فيه، وأتى إلينا ومعه المصور، ثم سأل كل ساعٍ من السعاة عما إن كان قد أحبني أم لا: وإليك ما قاله السعاة: "يبدو أنه رجل لطيف"، وقال آخر: "إنه يبعث على الشعور بالأمان"، وقال ثالث: "عندما رأيت حذاءه الأحمر. أحسست أنه رجل طيب"، وقال رابع: "كان أسلوبه في الحديث أسلوباً حسناً، كما كان مظهره حسناً أيضاً" وقال الأخير: "شعرت بالارتياح له".

انتقلنا بعد ذلك إلى مكان آخر، واستفاد المراسل استفادة كبيرة من الموقف، وعندما رأينا إحدى سيدات الأعمال، والتي كانت ترتدي ثوباً غالي الثمن، تخرج مسرعة من أحد المباني، وبيدها حقيبة أوراق صغيرة متجهة إلى مبنى آخر على الجانب الآخر من الطريق، قال لي المراسل: "هناك إحدى السيدات، اجعلها تحبك" وأجبته: "شكراً جزيلاً" وذهبت مسرعاً نحو السيدة لأستوقفها، وبعد مرور عشرين

ثانية، أخذنا نضحك معاً، وبدأت تتحدث معي بطريقة ودية والسعادة تغمرها، وعندما سألها المراسل عني، أجابته قائلةً: "كانت مشاعره دافئة، وكان يتحدث معي وعيناه تنظران إلى عينيّ، يمكنني القول بأنه كان منصتاً، وتفاعل مع الموقف تفاعلاً إيجابياً، فضلاً عن الابتسامة التي ظهرت على شفتيه".

وقرر المراسل أن يزيد من درجة صعوبة الاختبار: فبينما كان يجلس رجلا شرطة من قسم شرطة مدينة هوستن أمام إحدى محطات الأتوبيس، توجهت إليهما، ثم جاء المراسل، وسألهما عن انطباعهما عني، فقال أحدهما: "عندما قابلناه لم يظهر لي منه ما يستوجب الشك"، وقال الآخر: "لقد كان أنيقاً في ملبسه كما كان سلوكه مهذباً، ولم يكن خطراً". ثم سأله المراسل: "لكن هل تحبه؟" وأجاب رجل الشرطة قائلاً: "بالتأكيد، فقد كان رجلاً لطيفاً".

وعقب شهر من ظهور القصة، اتصل بي هاتفياً أحد كتاب الأعمدة في مجلة (*نيويورك تايمز*) وقال: "إن ما ذكرته في قصتك قد ينجح في الأماكن الأخرى، إلا أننا نعيش في مدينة نيويورك".

لقد وضعني في اختبار عسير، حيث وضع في طريقي كل أنواع الأشخاص، ابتداءً بسيدة صغيرة جذابة يبدو عليها الانزعاج، وتجلس وحيدة في محطة (جراند سينترال) ومروراً بنُدل يعرف عنهم سماجة الخلق يعملون بمطعم (كارنيجي ديلي) إلى امرأة تبيع هدايا تذكارية

بأحد الطرق، بالإضافة إلى مزيد من الأشخاص، وكانت النتيجة غالباً واحدة – حيث استطعت أن أتعامل مع كل من قابلتهم بنجاح.

لكن كيف حدث هذا؟ وما هي الوسيلة التي كنت أنتهجها؟ ولماذا الاعتقاد بأنه لأنني أستطيع أن أجعل الأشخاص يشعرون بالارتياح، والاطمئنان، ويكونون على استعداد للكشف عن كنه شخصيتهم، وذلك في غضون تسعين ثانية أو أقل، فإن أي شخص يمكنه أن يفعل ذلك؟

وفيما يلي بعض الأشياء التي أخذتها بعين الاعتبار، وأظنك قد قرأت قدراً كافياً من هذا الكتاب حتى الآن لتفعل نفس الشيء.

في كل موقف من هذه المواقف، كنت أسأل نفسي أولاً ماذا أريد على وجه التحديد؟ وهذا سؤال في غاية الأهمية. لقد أردت من كل شخص أقترب منه أن يثق بي.

واضعاً ذلك في اعتباري، كان السؤال المنطقي الذي يجب أن أسأله لشخص غريب عني في موقف ينعدم فيه الموضوع هو "كيف يمكنك الوثوق بشخص تقابله لأول مرة؟" (وأقصد بانعدام الموضوع أنه لا يوجد شيء محدد نتحدث عنه، فمثلاً عندما تكون في محطة قطار، فمن البديهي أن تتحدث عن القطارات، أما عندما تكون في صيدلية، فستتحدث عن أقراص الصداع، حيث إن هذه الأسئلة تبدو منطقية وآمنة في مثل هذه المواقف، ولو أنني فعلت ذلك، وسألت عن أي شيء غير محدد، سيشعر من أتحدث معه بأني غير صادق، ولن ينجلي ما

بيننا من حجاب. فلقد أردت دوماً أن يكون سؤالي مثيراً للاهتمام، غير مقلق، ومناسباً للموقف).

قبل أن أبدأ هذه التجربة هيأت نفسي بعناية؛ لكي أظهر كإنسان صادق، مليء بالحيوية والنشاط وأمين؛ وهنا يلعب المظهر دوراً مهماً بالنسبة لي. فيجب أن يكون لكل منكم مظهره الخاص به. وما تماشى معي في هذا الموقف هو ما يلي:-

الجزء العلوي من الجسم يوحي بالقوة المقنعة، إذ إنني ارتديت حلة فخمة بها أزرار نحاسية؛ وتحتها قميص أبيض ذو ياقة كبيرة.

الجزء السفلي يوحي بالمرونة والسلاسة في العاملة، وكان عبارة عن بنطال جينز جديد ونظيف، يعطي إيحاءً أقل رسمية من بنطال الحلة (البدلة)؛ وحذاء جلد أحمر غالي الثمن- شاذ بعض الشيء؛ يبين أنني لست شديد الجدية.

إليكم الآن ما قمت به؛ كي أعطي للآخرين انطباعاً جيداً عني:

- أولاً، وكما ذكرت سابقاً، فإن مظهري كان خليطاً مدروساً من الجدية والمرونة.
- قبل اقترابي من أحد، كنت أحدد موقفي مسبقاً.
- فمثلاً؛ أبدو كشخص جاد، وعلى قدر من روح الدعابة، وكلما اقتربت منه، أظل أذكر نفسي بذلك، مما يجعلني أكثر استعداداً.

• وأردد في نفسي قائلاً: "عظيم، رائع" لأحمسها، وهذا يجعلني أبتسم (يمكنك أن تقولها سراً أو جهراً) فالمهم أن تكسب نفسك الكثير من الحماس.

• في اللحظة التي أبدأ السير فيها، ألاحظ لون عيني هذا الشخص.

• عندما أقترب منه أوجه جسدي نحوه؛ كما لو كنت أتجه نحو قلبه، فهذه الخطوة تفتح بيننا لغة حوار، وإشارات تخرج من القلب للقلب.

• أجعله يشعر بأنني لا أحمل شيئاً بيدي يهدده. فإنك لا تريده أن يطلق عليك ردود أفعال انفعالية وغاضبة. فأحمل بيدي قلماً من الحبر مغلقاً غالي الثمن كتدعيم لموقفي. فذلك يعد أفضل شيء يضفي لمسة لمظهري، وشكله الغالي يعطيني مزيداً من الثقة. وحقيقة كونه مغلقاً هي أن أعطي إيحاءً بأنني لن أستخدمه في كتابة أي شيء (كتقرير مثلاً).

• بمجرد وصولي إليه أبدأ في توجيه أسئلة سهلة له. ففي كل مرة أسأل من أبغي التواصل معه قائلاً مثلاً: "اسمح لي، هل لي بسؤال؟" وعندئذٍ أسأله عن مبتغاي، وأقول: "إذا قابلت أشخاصاً لأول مرة؛ كيف يتسنى لك معرفة ما إذا كنت ستثق بهم أم لا؟" وكان سهلاً علي أن أبدو مهتماً بالإجابة؛ لأنني بالفعل كنت كذلك. (قم بتجهيز سؤالك مسبقاً، وعليك أن تعرف ما تريد).

- وأخيراً، أبدأ في مواءمة حركات جسدي مع حركاته، ونبرة صوتي مع نبرته، وإن كنت أتحدث مع أكثر من شخص، أتوجه لكل منهم على حدة، وأوائم وقفتي لتتناسب معهم.

في بداية أي لقاء جديد عليكم أن تفعلوا أكثر من شيء في آن واحد، والخطوات الثماني السابقة ربما لم تستغرق أكثر من عشر ثوانٍ، وكنت خلالها ألاحظ، وأتكلم، وأستجيب.

وما يتلقاه الآخرون منك في الثواني الأولى من أي لقاء يحدد ما إذا كنت جديراً بالثقة، وأميناً، ونابضاً بالحيوية، أم أنك كهؤلاء الذين يتذمر الآخرون منهم.

بمجرد ظهور أفكاري تلك في جريدة (*نيويورك تايمز*) قررت جريدة (*جود مورنينج أمريكا*) أن تستطلع ما إذا كنت أنا الشخص الوحيد القادر على التواصل مع الآخرين في تسعين ثانية أو أقل، أم أنه يمكن لأي شخص قرأ كتابي أن يقدم على تلك التجربة.

قامت صحفية ممن يعتمد عليهم في هذه الجريدة تدعى لارا سبنسر بخوض التجربة بنفسها، حيث جابت شوارع مدينة نيويورك ومعها الكتاب.

وهل تصدقون! كان معدل النجاح ١٠٠٪، ثم أقنعت أحد المارة في أواخر الثلاثينيات من عمره بالقيام بنفس التجربة. وبعد خمس دقائق من التدريب حقق نفس النتائج، ويمكنكم كذلك.

العيش وفقاً للتوقعات

في سوق العمل، كثيراً ما تتأثر لقاءاتنا بتوقعاتنا. فكثيراً ما نتوقع أن تتماشى حقيقة الآخرين مع ما تخيلناه عنهم أو تبعاً لما قالوه عبر وسائل الاتصال غير المرئية، سواء محادثة هاتفية، أو رسالة بريدية، أو عن طريق البريد الإلكتروني؛ فعندما نراهم نتوقع أن يكونوا كما تخيلناهم. فإن اختلفت الصورة نصاب بالإحباط، ويقودنا هذا الإحساس إلى التقليل من شأنهم. وعلى الجانب الآخر إذا توافقت الصورة، أو تخطت حدود خيالنا، نجد أنفسنا على استعداد لإعطائهم المزيد؛ ويتزايد لدينا الاهتمام بهم ويمنحنا ذلك تفاؤلاً أكثر.

كن على دراية بآرائك، وتأكد من أنها لا تعوق أداء عملك.

جدير بالذكر أنه لن نستطيع منع أنفسنا أو الآخرين من التسرع في الحكم على الناس، إذ إن الانفعال هو جزء من الغريزة الفطرية التي تشكل ردود أفعالنا، ولكن يمكننا تعلم النظر إلى أبعد ما ترمي إليه أعيننا؛ كي نتجنب الأخطاء التي تنتج عن ذلك النوع من الآراء التحكمية. فإذا غير توقعاتك شخص ما أو شيء معين، عليك بوقفة مع نفسك، وإعادة النظر، واسأل نفسك "ماذا أريد؟".

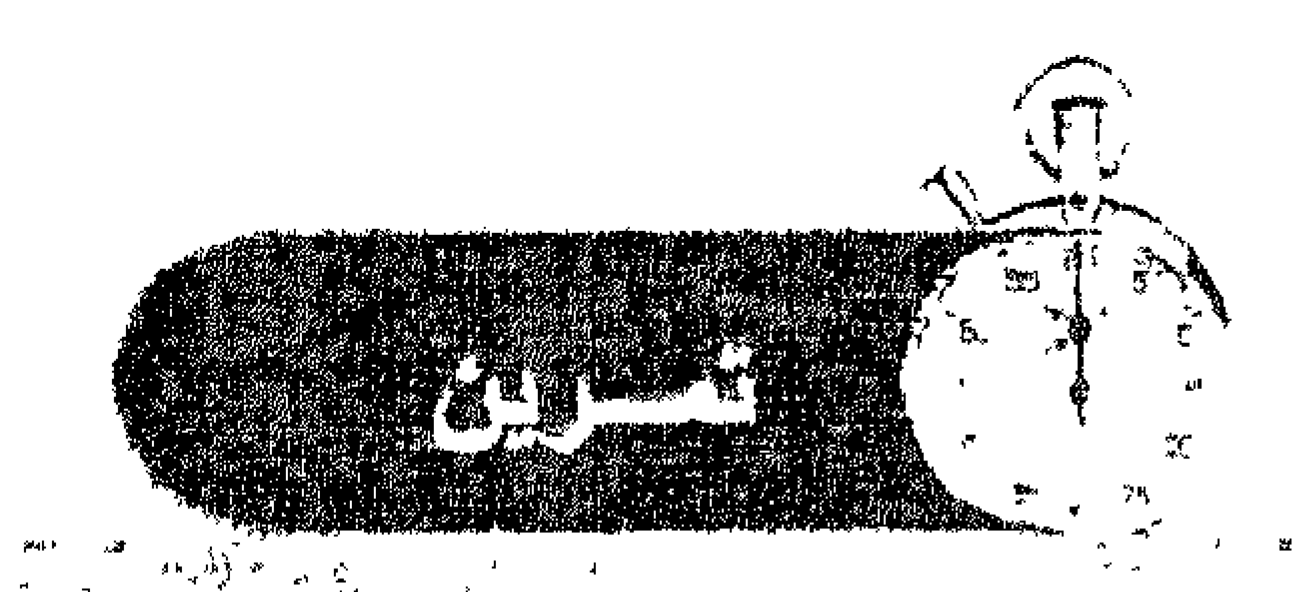
ومثالاً على ما سبق: هناك وسيط طباعة يدعى (إيدي) لم يلتق من قبل بمدير حساباته (بيين) رغم مرور فترة على تبادلهما المحادثات الهاتفية، أو البريد الإلكتروني. إليك ما حدث في أول عشرين ثانية من لقائهما الأول:—

جحظت عينا (إيدي) دهشةً عندما وقعت على (بيين) إذ لم يجده كما توقع. فبداية: كان طوله يبلغ ست أقدام ونصف على الأقل، وله شعر طويل، فبينما اقتصرت مهمة (إيدي) على متابعة سير العمل، وحث العملاء على اتخاذ قرارهم بشأن الشراء، ورفع الفواتير بسرعة، ومعظم من عملوا لديه شباب نشطاء، فإنه في قرارة نفسه لم يفضل العمل مع ذوي الأحجام الضخمة، فأي شيء أو شخص يبطئ سير العمل يضره.

وحتى من قبل أن يتصافحا توالت لدى (إيدي) الكثير من الأفكار التي اعتمدت جميعاً على مظهر بيير. ومن الواضح أنها لن تساعد أياً منهما على فهم الآخر. وبمجرد وصولهما لتناول الغداء بدأ "إيدي" بالفعل في التساؤل عما إذا كان قادراً على العمل مع (بيين) أم سيلغي ما بينهما من حسابات.

وعلى الرغم من اعتقاد (إيدي) أنه لولا كفاءة (بيين) ما حصل على هذه الوظيفة، إلا أنه لم يرتح لتلك الفكرة.

كيف يمكن لـ "إيدي" أن يتخطى هذا النوع من الانطباعات الأولى، والتي تحولت فيها توقعاته لتتعارض مع الحقيقة؟ كيف يتفاهم بوضوح مع (بيين)؟ لنا وقفة هنا؛ فمشكلة (إيدي) ليست في التفاهم مع (بيين) وإنما تكمن في فهمه لنفسه. فهو يركز على مظهر (بيين) أكثر من



الاقتراب من النطاق الشخصي

اختاري صديقة، زميلة أو شخصا آخر يريد أن يقضي معك وقتا مرحا وجربي ما يلي:

قفي على بعد عشرين قدما منها؛ كلتاكما في مواجهة الأخرى. ثم أخبريها أنك الآن في نطاقها العام، وأنك ستقتربين منها ببطء شديد، وتريدين أن تعلمك بأنك انتقلت إلى نطاقها الاجتماعي بإشارة أو تقول مثلاً "الآن" وهنا ينبغي عليك أن تتوقعي رد فعلها بمجرد رؤيتك حركات جسدها.

وعندما تسمح لك بمعرفة ما إذا كنت قد دخلت نطاقها الاجتماعي، استمري في الاقتراب منها ببطء واطلبي معرفة ما إن كنت دخلت محيطها الشخصي، ومرة أخرى تستطيعين معرفة ذلك من ردود أفعالها

موهبته، وقد حاد عما يريد، فهو يحتاج إلى مدير رائع لا يسبب له مشاكل مع عمال المطبعة، ولا يبطئ سير العمل، وإلى الآن ليس لدى

(إيدي) أية فكرة عما إذا كان بمقدور (بييس) القيام بالعمل، ولكنّ عنده كثيراً من الافتراضات.

وأخيراً، عندما تخبرك بأنك في حدود مستواها الشخصي، اطلبي منها معرفة وقت وصولك لمستواها الخاص، ومرة أخرى سيتضح ذلك جلياً من ردود أفعالها آنذاك. والآن علينا بقلب الأدوار حيث تدعيها تفعل ما قمتِ به.

الغرض من هذا التمرين أن ترى، وتحسي وتشعري أن هناك حواجز غير مرئية موجودةٌ بالفعل ويجب أن تُحترم، فالاقتراب أو الابتعاد من المحيطين الشخصي والخاص لأي إنسان له تأثير مشابه على إقامة أو هدم أي تزامن بينكما عندما تريدين الحصول على ردود أفعال تكون لصالحك، احترم خصوصيات الآخرين؛ إذ إن أي تطفل غير متوقع منك له تأثير سيئ على علاقاتك وخصوصاً إن كان مفاجئاً.

ربما يحدث نفس الشيء مع الأفكار التي كونتها بداخلك عن أناس تراهم بانتظام، ولكنك لا تعرفهم جيداً، فربما تؤثر الانطباعات

الأولى الـتي تكونت لديك منذ عدة أشهر عن شخص ما على تقبلك لهذا الشخص الآن.

ربما يمنعك هذا الانطباع الخاطئ الذي تكون لديك منذ فترة طويلة من إدراك وسيلة ما قد يأتي منها خير؛ وتذكر أنه عندما تحب أحداً، تراه الأفضل؛ أما إذا لم تحبه؛ فتراه الأسوأ. فتؤسس أحكامك المتسرعة معـايير في عقلـك يقـاس عليها كل شيء متعلق بذلك الشخص. نحِ هذه المعـايير جانـباً، وانظـر لهذا الشخص بلطف أكثر، وربما تندهش لما قد فاتك من قبل عن هذا الشخص.

النطاق الشخصي

إن مـن أسـهل الأخطـاء الـتي يمكـن أن تقـع فيها خلال التسعين ثانـية الأولى مـن أيـة مصـادفة هـو أن تسـيء تقديـر حجـم ما يحتاجه الآخـرون من خصوصـية. مـثل هـذا الخطأ ربما يحدث مع من تقابلهم ردود أفعال راسخة وعميقة.

التلـيفوتو هـو عدسـة مقـربة تشبه التليسكوب: حيث إنها تجعل الأشـياء تـبدو أكثـر قـرباً ممـا هي عليه؛ بإمكانك ملء إطار بصورة ما. استخدم عدسـة التلـيفوتو وأنـت علـى بعـد مـا يقرب من خمس عشرة قـدماً، ثم حاول أن تلتقط صورة بتلك العدسة القيمة لنفس الإطار وأنت على بعد قدمين تقريباً!

هل اختلفت اللقطة؟ نعم قليلاً. هل تشعر باختلاف؟ نعم... كثيراً.

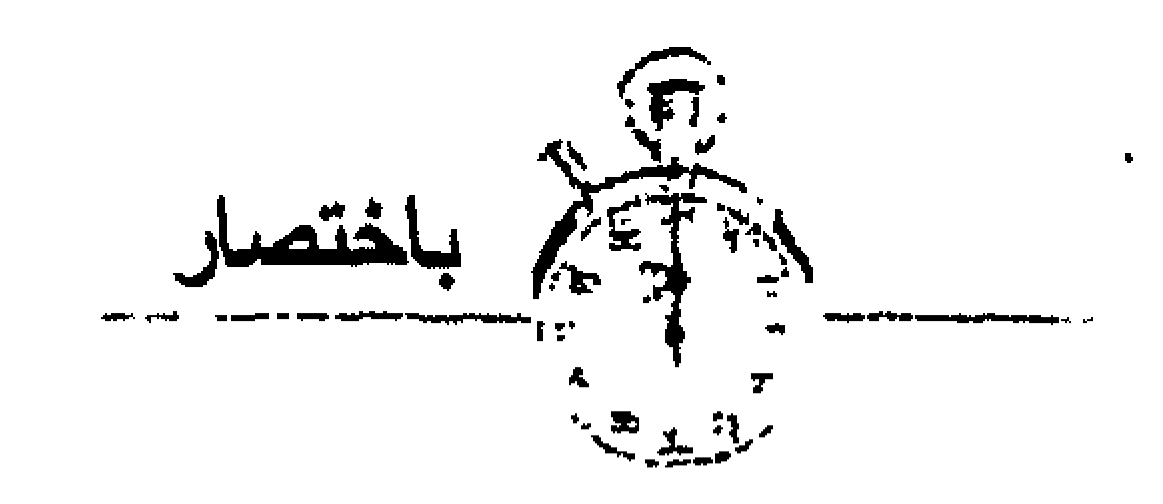
عندما يقترب منا شخص آخر أكثر من اللازم، يمكن لذلك أن يثير رد فعلنا الذي هو (شجار — أو — فرار)؛ فكلنا يشعر أنه كلما زاد بعد الآخرين عنا، أصبحوا أقل تهديداً؛ ولكن ما نغفل عنه دائماً هو أنه كيف تتبدل مشاعرنا وأجسادنا كلما زاد اقتراب الآخرين منا.

تخيل هذا: شخص ما يتجول بين كل أنواع نطاقاتك ابتداءً من المحيط العام مروراً بالاجتماعي ومنه إلى الشخصي هكذا، (ويأخذ في الاقتراب منك).

التطفل (اللاإرادي) على محيط الإنسان الشخصي ربما يولد لديه رد فعل قويا وعميقا، ويتسبب في ظهور حواجز حقيقية.

هل تسرع دقات قلبك قليلاً ويتزايد انتباهك لهذا الشخص؟ هل انتبهت جوارحك حينما حاول جسمك تخيل ماهية ما يفعله؟ وتشعر بهذا التطفل قد وصل إلى النهاية عندما يغزو هذا المتطفل غير المرغوب فيه محيطك الخاص، وعندئذٍ ربما نشعر بحاجة ملحة إلى الانسحاب، أو النفور من هذا الشخص بإظهار ردود أفعال مرئية وملموسة.

شيء مؤسف، أليس كذلك؟ ففي مكتب مزدحم؛ ربما يمر جسمك بهذه الكرة عدة مرات في اليوم الواحد. وباستمرار تجد الآخرين يتجاهلون تلميحاتك وإيماءاتك، ويقتربون أكثر مما تريد، أو يجوبون بعيداً جداً عندما تحتاجهم كي يسمعوك أو يروك.



باختصار

اقض على رد فعلك تجاه الاخرين والذي هو إما شجار معهم أو فرار منهم.

شجع الآخرين على أن يأخذوا انطباعاً جيداً عنك، قم بتأسيس حالة مزاجية متفتحة وردود فعل إيجابية.

- كن على دراية بمتطلباتك الشخصية، ولغة جسدك، فنحن ننجذب لمن تتضح عليهم علامات الصحة والحيوية. فاتجاهك، ووضع جسمك، وتعبيرات وجهك، والاتصال بالعين، كلها أشياء تؤثر على الطاقة المنبعثة منك. اختر بصمة خاصة لمظهرك توحي بالثقة: اجعلها مزيجاً من القوة والمرونة.
- قبل اقترابك من شخص ما، عليك تحديد اتجاهك؛ كي يتناسب مع الموقف.
- أقم لغة حوار بينك وبين من تقابل وابعث لهم بإشارات تصل لقلوبهم: ابتسم، وتواصل معهم بالعين، ووجه قلبك نحو من تقابل، واجعلهم يرون أنك لا تخفي شيئاً في يدك، وأنك لا تشكل لهم تهديداً.
- قم بإلقاء سؤال رقيق من شأنه أن يلطف من جو الحوار: "أستميحك عذراً، هل لي أن أسألك سؤالاً؟".

"كيف يمكنك أن تخبرني بـ....." "ما رأيك في ......"

- وافق ما بين لغة جسدك ونبرة صوتك. إذا كنت تتعامل مع مجموعة صغيرة من الناس، فحاول أن تتوافق مع كل شخص منهم على حدة عندما تستدير لتواجه كل فرد منهم.

التوقعات المتبلورة آنفاً

ليس بمقدورنا أن نمنع أنفسنا أو الآخرين من إصدار حكم سريع على الناس، ولكن بمقدورنا أن نتعلم كيفية رؤية ما وراء الأشياء التي تراها العين. لا تنخدع بما يظهر عليه الشخص الذي أمامك أو بحديثه، أو حتى بالفكرة الخاطئة القديمة التي كونتها عنه. وتذكر دائماً ما تريده بالضبط، وكن دائم التركيز على النتيجة.

الحيز الشخصي

يجب أن تحترم دائماً الحيز الشخصي لمن تتعامل معهم، فمحاولة الاقتراب الشديد من الشخصية التي تود التعامل معها قد تتسبب في خلق رد فعل عنيف منها. إن محاولة الاقتحام غير المتوقعة قد تعرقل إقامة علاقة جيدة، وخصوصاً إذا جاءت بغتة.

وظّف:

اتجاهاتك،
ولغة جسدك،
والتوافق لكليهما بشكل فعال

لقد قضيت العام الماضي ستة أسابيع في رحلة عمل مرهقة، ولكنها كانت ممتعة. زرت خلالها ما يقرب من ثلاثين مدينة، في مساء يوم ما سافرت إلى مدينة لم أزرها من قبل قط. وتوقفت عند مكتب الاستعلامات؛ كي أطرح سؤالاً. وكانت الإجابة عبارة عن صوت منفّر يدل على عدم الرغبة في استمرار الحديث، وإصبع يشير إلى الاتجاه الصحيح الذي أسأل عنه. لم أر لطفاً ولا اتصالاً بالعين — لا شيء.

يالها من هيئة بشعة لمدينة تتمتع بهذه الشهرة.

وفي اليوم التالي سافرت إلى "سانت لويس"، وقبل أن تفتح الطائرة أبوابها، ألقيت نظرة عبر النافذة المجاورة لي، ورأيت من خلالها المسئولين عن الحقائب وقد وجهوا "سير نقل الأمتعة" إلى أعلى بحيث يقابل باب مخزن الأمتعة الموجود على متن الطائرة، وبينما كانت الأمتعة تنتقل عبر السير إلى خارج الطائرة، كان هناك شاب ما يقف عند نهاية السير، والذي كان يقوم بالرقص ممسكاً بكل حقيبة على حدة إلى أن يضعها في العربة المخصصة لذلك. ياله من سلوك عظيم لذلك الشاب! إذ إنه بدا مستمتعاً بما يفعله (أستميحكم عذراً، فربما كان يتمايل لكي يحصل على الدفء، حيث كنا في فصل الشتاء) وقد أفضى هذا الموقف إلى رفع معنوياتي تجاه تلك المدينة. ورددت في نفسي: "إنه لشيء مذهل، فأنا الآن أحب هذا المكان".

ترى ما الذي كنت أستطلعه عندما كنت أطل بوجهي من نافذة الطائرة؟ فأنا لم أكن أعرف ذلك الشخص، بل ولم أره من قبل قط، كما أنني لن أراه مرة أخرى على أية حال، ولكن ثمة شيء ما جذبني في هذا الغريب الذي لم يلحظ حتى وجودي.

لقد أثر فيَّ هذا الشاب كثيراً بموقفه هذا، فالمواقف هي التي تحدد السلوك، كما أن من شأنها أن تجعل الآخرين يسلكون نفس سلوكك، دون أن تنطق بكلمة واحدة، فكما أن الضحك، والبكاء، والتثاؤب تعتبر من الأشياء المعدية، فإن الاتجاه أيضاً شيء معدٍ، وبطريقة ما

تأثرت بموقف هذا الشاب بمجرد النظر. وقد جعلني ذلك أشعر بالبهجة دون وعي مني.

أساسيات التواصل غير الشفهي: السلوك، لغة الجسد، والتوفيق بينهما



الاتجاهات هي التي تحدد السلوك

إليك هذا التمرين حول تعديل اتجاهك. خذ قليلاً من الوقت كي تنحي تحفظاتك جانباً؛ وذلك لكي تهيئ نفسك للقيام برحلة خيالية في أروقة مكتبك. لا تنزعج؛ فنحن لا نطلب منك أن تبدو أحمق - ستبدو طبيعياً للرفقاء من حولك. إذ إن تسعة وتسعين في المائة من هذا التدريب سيتم في ذهنك، أظهر فقط القدر الكافي من هذا السلوك لتذكر نفسك بما يجري.

في صباح يوم ما تخيل أنك فرس من أفراس النهر، تحرك بتمايل، وببطء، وحدق ببطء حولك كما يفعل فرس النهر، استحضر في ذهنك وجهة فرس النهر ومزاجه.

هل استوعبت ذلك؟ الآن تجول في أرجاء المكتب من حولك محييا من يقابلك أينما ذهبت، ولاحظ كيف يبدو ذلك.

يعد سلوكك هو أول ما يتلقاه الناس منك عندما تقوم بالتواصل المباشر. وكما أنك تستطيع التأثير على كيفية استجابة الآخرين لتواصلك غير الشفهي، بإمكانك أيضاً أن تتحكم في سلوكك وتعدل فيه، *وذلك إن* شئت – والسبيل إلى توصيل سلوكك للآخرين يكون عن طريق لغة الجسد والتناغم ما بين الاتجاه ولغة الجسد.

إن عقلك وجسدك بمثابة منظومة واحدة – غيِّر إحداهما وستتبعها الأخرى.

- وفي اليوم التالي تخيل أنك حيوان الكنغر، وقم بالوثب فجأة بنشاط وقوة. اتخذ نفس سلوك الكنغر، وقم بتحية مجموعة أكثر من الناس. لاحظ ما يشعرك به ذلك، هل تشعر بشيء يختلف عما شعرت به وأنت كفرس النهر؟
- وأخيراً، تخيل أنك كوجر (أسد أمريكي) تبدو عليك علامات الصحة وتطوف وأنت على دراية شديدة وثقة بالنفس وذلك أثناء طريقك لمكتبك.

هل لاحظت اختلافاً في كيفية استجابة الناس لك؟ هل انبعث منك نوع مختلف من الطاقة؟ هل بدت استجاباتهم أكثر فعالية عندما كنت كفرس النهر؟ لم ظهرت عليهم علامات التوتر والعصبية عندما بدوت كالأسد الأمريكي؟

فقـم مـثلاً بإخراج لسانك من فمك، ثم ضع يديك على جانبي وجهك، وقم بتحريك أصابعك بطريقة مضحكة كما يفعل الأطفال، وعـندئذ حاول أن تشعر بالتعاسة في نفس الوقت. لن يمكنك ذلك؛ لأن جسدك لن يسمح به. اقفز لأعلى وأسفل بطريقة بهلوانية في مكان ما مجاور لك، ثم حاول أن تكون جاداً، مستحيل؛ فلن يدعك جسدك تشـعر بـذلك. وهذا دليل واضح على الارتباط الوثيق ما بين العقل والجسد، وما عليك إلا أن تفهم ذلك.

قبل أن تفتح فمك

أدر مؤشـر الـتلفاز على برنامج عـرض اللـيلة، الذي يقدمه المذيع "جـاي ليـنو"، ثم قـم بكتم الصوت، وتظاهر بأنك لم تر أو تسمع "جـاي لينو" من قبل، وقل لي الآن: "هل ترى أن هذا الرجل رجل مـرح؟" لقد ضحكت، أليس كذلك؟ وإذا لم تضحك فسأراهن على أنك ابتسمت.

لَم ذلـك؟ وكيف حدث هذا؟ لقد حدث لأن الانطباعات الأولية التي أطلقها "جاي لينو" نبعت من لغة جسده المدروسة، والتي اتسمت بالمـرح. ولأنـنا لدينا ميلاً بالوراثة إلى أن نوائم أنفسنا مع اتجاهات الآخرين، فقد بدأ يخالجنا نفس الشعور في أول ثانيتين من رؤيتنا إياه – حتى والصوت مغلق.

إليك تلخيصاً لبعض أنواع الاتجاهات

اتجاهات مفيدة حقاً	وأخرى غير مجدية
دافئ المشاعر	غضبان
متحمس	متهكم
واثق بالنفس	جزوع
مساند	ممل
هادئ	غير محترم
لطيف	مغرور
محب للاستطلاع	متشائم
واسع الحيلة	قلق
مريح	وقح
متعاون	مرتاب
جذاب	حقود
مسترخ	خائف
صبور	خجول
مرحب	ساخر
مرح	محرج
مهتم	مستهزئ
شجاع	محبط

إن لغة الجسد الخاصة بـــ "جاي" هي نتيجة لاتجاهه العقلي وترتيبه، لأنـــه يتصرف بطريقة محددة ويتخذ قراراً واعياً ليقوم بذلك. والنتيجة لترتيبه السابق أن جسده يبعث برسائل يمكن أن يفهمها أي شخص. ولم يحـــدث ذلك مصادفة. فهو يختار اتجاهه، ويستحضر مزاجه لذلك قبلما يبدأ في العرض.



ثلاث ألعاب تساعدك على ضبط اتجاهك

إليك ثلاث ألعاب من شأنها أن تقودك إلى حقيقة أن السلوك المفيد يحدث اختلافا كبيرا.

حديث المرآة

عندما نكون صغارا نهوى لعبة "التظاهر". وحينما نصل إلى سن البلوغ نتخلى عن هذه الوسيلة التعليمية، والمعرفية، والاجتماعية القيمة. ولحسن الحظ، فإن هذه اللعبة مازالت متاحة لنا، فنحن بارعون في التظاهر.

جرب هذا، قف أمام المرآة، وقل: "إنك تدفعني للجنون"

والآن، انطق الجملة السابقة مستخدما كل ما يمكنك من لغة الجسد، وبنبرة الصوت الملائمة لكل اتجاه من الاتجاهات التالية. تظاهر بأنك:

١- غضبان   ٢- شجاع

٣- سعيد   ٤- متواضع

٥- هادئ

هي نفس الكلمات، ولكن بمعان شتى. ماذا رأيت وسمعت؟ وبماذا شعرت؟ والآن حاول القيام بالتجربة السابقة مستخدما نفس الاتجاهات، هذه المرة قل هذه الجملة: "إنني ذاهب لبيتي الآن".

اختبر مشاعرك مرة أخرى، هل لاحظت مدى تغير لغة جسدك من اتجاه لآخر؟ هل تغيرت نغمة صوتك في كل مرة غيرت فيها اتجاهك؟

عندما تنظم سلوكك أمام الآخرين، تجدهم يلتقطون نفس المشاعر التي انتابتك، ويبدءون في تجربتها بأنفسهم. كيف تتوقع أن يأخذ الآخرون عنك انطباعا أوليا جيدا وأنك نافد الصبر أو غضبان؟ أيهما أفضل لك: أن تكون متحمسا، أم منفعلا؟

اضبط اتجاهاتك وتعلم كيف تنقل للآخرين حقيقة ما تشعر به، وأن تسيطر على مشاعرك، وأن تخلق تناغما وتوافقا بين ما تبدو عليه وما تريد أن تنقله للآخرين.

لغة الجسد

عليك بتدوين تلك الاتجاهات الخمسة التي انتهجتها سابقًا، وتذكرها دائمًا، وهي: غضبان، وشجاع، وسعيد، ومتواضع، وهادئ. ولكن هذه المرة ستكون التجربة مناسبة، إذ إنك ستتجول في رواق ما، أو في مجمع تجاري، أو في الشارع، ثم قم بمواجهة حركات جسدك بالتناوب مع هذه الاتجاهات. تصور أنك غضبان، امش، وفكر، وتنفس، وتحدث مع نفسك كأنك غضبان. وبعد مسافة معينة، قم بتغيير اتجاهك بسرعة لتتحول إلى شجاع، ومن شجاع لسعيد، ثم إلى متواضع، وأخيرًا إلى هادئ. ويمكن أن يحدث هذا التغيير كل خمسة مكاتب، أو أربعة محال تجارية، أو في كل مبنى — فليس ذلك بالشيء المهم هنا.

لاحظ أن تغيير اتجاهك يؤثر في حالتك النفسية، وتنفسك، وأفكارك، وتعبيرات وجهك، ومعدل نبضات قلبك، وسرعتك، وحتى مشيتك، وهكذا عليك ملاحظة استجابة المارين بك، وإذا شعرت بأنك معتوه وأنت تقوم بذلك، فالأمر على ما يرام. أما إذا قام حارس الأمن بطردك خارج المجمع التجاري، فربما أنك تأخذ الأمر بمحمل الجد أكثر من اللازم.

فائز أم خاسر

اذكر من وقتك خمسًا وعشرين دقيقة، تصرف وكأنك فائز مدة خمس دقائق، اظهر وأنت منشرح الصدر، وبمشية متباهية، وواثقًا من نفسك، تخيل أنك تسير وعلى الجانبين جموع من البشر يهتفون لك وأنت مبتسم لهم. وتصرف كأنك خاسر مدة خمس دقائق تالية. بدل حالتك، ودع كتفيك تترنحان، وارتد ثوب التعاسة، وعبر عن ذلك بعينين مكتئبتين ونظرات غير مطمئنة. ومرة أخرى تصرف كأنك فائز مدة خمس دقائق، ثم لخمس أخرى كخاسر، والخمس دقائق النهائية كأنك فائز. أيهما تفضل؟ فهذا التمرين يساعدك على معرفة كلا الإحساسين، ولكنك عندما تواصل في العمل، فلابد أن تتصرف كالفائز.

يمكـــن لأي شخص أن يتخذ نفس المسلك إذا أراد ذلك. ربما مررت ذات يـــوم باثنين تعرفهما في العمل، وأدركت بعد فوات الأوان أنهما في منتصـــف نقـــاش حاد. فعندما تقول لهما: "مرحباً"، ينظران إليك ويتظاهران وكأن شيئاً لم يكن، فيبتسمان، ويقولان لك: "كم تسعدنا رؤيـــتك يا برانت" ويتحدثان معك بلطفٍ للحظة، ثم يعودان إلى ما كانا عليه، بمجرد أن تغيب عن ناظرهما.

هناك صنفان واضحان من الاتجاهات: اتجاهات نافعة وهي تلك التي تجذب الآخرين، وأخرى غير مجدية وهي التي توقع النفور في النفوس، فصفات مثل:

الصـــبر، والمرح، والطمأنينة هـــي أمثـــلة للنـــوع النـــافع مـــن الاتجـــاهـــات، أما الغضب والجزع، والتشاؤم فتمثل النوع الآخر غير المجدي من الاتجاهات.

ألـــقِ نظـــرة على لائحة الاتجاهات التي بالفصل، ولكي تستحضر ذهنك للتواصل في العمل في تسعين ثانية أو أقل، عليك حتماً أن تختار اتجاهاً نافعاً يلائمك.

انظـــر إلى القائمـــة السابقة، وافحص بيان الاتجاهات التي توجد في العمـــود جهة اليمين، وتمعن في بعض الاتجاهات التي تروقك، ولكي تقـــوم بذلك، عليك فقط بإغماض عينيك، وفكر في لحظة ما اعترتك فيها هذا الشعور.

وتنقل بنفس الطريقة من اتجاه لآخر إلى أن تجد ما يناسبك. وعندما تعثر عليه، أغمض عينيك مرة أخرى، واسترجع في مخيلتك ما رأيته في هـــذا الوقت، وسمعته، وشعرت به (يمكنك استحضار الطعم والرائحة إذا كـــان ذلـــك جـــزءاً مـــن الموقف) استحضر في ذهنك الصور، والأصـــوات، والمشـــاعر، إذ إن العقـــل ماهر جداً في تناسي المشاعر المـــتعلقة بالذكريات، وذلك ليدعك تداعب خيالك، وتستعيدها فيما بعد، وعليك بأن تتخذ هذا الموقف بمحملٍ طيب.

ثم قـــم بعد ذلك بإجراء تدريب الابتسامة "عظيم، عظيم، عظيـم"، وأدمـــج هـــذين التمرينين معاً، ثم أغمض عينيك مرة ثانية، وحاول إخـــراج كل هذه الأحاسيس مرة أخرى، وعندما تصبح الصور أكثر وضـــوحاً، والأصـــوات ذات مغـــزى ومضمون، وتشعر بأحاسيس جســـدية، ستســـمع صـــوتك يقول بنبرات يملؤها الحماس والجرأة: "عظـــيم، عظـــيم، عظيم"، حقاً هكذا ينبغي أن يكون الاتجاه النافع والمفيد.

ضبط الاتجاه

إن الاتجاهـــات أشـــياء واقعية، ويمكن اختيارها بوعي. ويمكننا من خـــلال اتجاهاتـــنا أن ندرب مشاعرنا. ودعونا الآن نلقي نظرة على شخصـــية ما في طريقها لاختيار الاتجاه المناسب، وهل ما إذا كانت ســـتنجح في ذلـــك أم لا. اسمهـــا "إيرين" وهي قائدة فريق في قسم

تكنولوجيا المعلومات التابع للشركة التي تعمل بها. والفريق الذي يعمل تحت قيادتها في حالة يرثى لها، فعلى مدى ثلاثة أشهر مضت طلب منهم أن ينجزوا عملاً أكثر - ويستخرجوا كماً أكبر من المعلومات

ثلاثة اتجاهات مفيدة جداً

هناك ثلاثة اتجاهات مفيدة جداً يشترك فيها معظم القادة الناجحين؛ وهي: الحماس، وحب الاستطلاع، والتواضع. ويمكن بدمجها معاً بطريقة صحيحة أن تحدث للإنسان حضوراً لا يقاوم.

كن متحمساً. فالحماس فاتن، ساحر، ولا يمكن مقاومته، ولا يمكنك شراؤه، بل إظهاره فقط. فالحماس يؤثر على الآخرين، ويعطيهم إحساساً بالإثارة، والطاقة، والحيوية.

وكلمة "حماس enthusiasm" يرجع أصلها إلى المعنى اليوناني الذي يقول: "يستمد عزمه من السماء".

ابق متعطشاً للاستطلاع. أرني رجل أعمال متعطشاً لمعرفة ما يدور حوله، وسأثبت لك أنه شخص قادر على التطور والمضي قدماً في إقامة علاقات؛ لذا عليك دائماً أن تستجيب لطبيعة حب الاستطلاع الفطرية لديك.

مـــن أجهـــزة الكمبيوتر بالشركة - وكل هذا بموارد أقل. وهي الآن لديها المزيد من الأخبار السيئة لهم، فالشركة مرة أخرى في حاجة لأن يســرعوا في العمل ويبذلوا جهداً أكبر. وقد طلب أيضاً من فريقها أن يستحدث نظاماً جديداً متطوراً خاص بأجهزة الكمبيوتر، كما أنهم لن يحصلوا على أي أشخاصٍ جدد لمساعدتهم.

كن متواضعاً. كثيراً ما ينجرف معظم الناجحين في تيار الغرور، وتقدير الذات، ومع ذلك يتمكنون من السيطرة على ذلك، وأن يظهروا كأشخاص بارزين تتأصل فيهم صفات التواضع ومساعدة الآخرين. فما أن يغلف الغرور برداء من التواضع، حتى ينبثق هذا المزيج عن نتاج جميل.

أمعن النظر في أي قائد عظيم يعجبك وستجد أن محور نجاحه يكمن في تلك الصفات الثلاث (الحماس، حب الاستطلاع، والتواضع)؛ يمكنك أن تختار سلوكيات مثل: الحماس، وحب الاستطلاع، والتواضع الواعي فيمكنها أن تشرب قلبك أمارات جلية من القوة والنضج.

حتى لو شعرت وكأن العالم قد أوشك على أن يزول، يمكنك أن تغير من اتجاهك غير المجدي إلى آخر مجد.

وحقاً شعرت "إيرين" بالإحباط، وارتسمت مشاعر اليأس على وجهها، وهي تعلم جيداً أنها إن ذهبت للقاء فريقها بمثل هذه التعبيرات الواضحة على وجهها، فستتحول الأمور من سيئ إلى أسوأ؛ فهي تدرك أنه من الصعب أن تخفي مشاعرها؛ لذا فيتوجب عليها أن تغير ما تشعر به. وعليها بأن تغير من اتجاه *الإحباط* غير المجدي إلى اتجاه نافع بالفعل، ولكن تُرى إلى أيهما تتجه، وكيف؟

ما الاتجاه الذي تحتاج إلى نقله إلى الفريق عندما تنضم إليهم في قاعة المؤتمرات بالشركة، والذي يمكنها من خلاله ألا تجعلهم يقبلون هذا التحدي فحسب؛ بل وينتصرون عليه أيضاً؟ وكيف يمكنها أن تتظاهر بذلك قبل أن تبدأ معهم؟

آخر مرة شعرت فيها باليأس كانت منذ عامين. عندما تركت العمل، وحينئذٍ بدأت تشك بنفسها. ولكن ذات مساءٍ، كانت تدير مؤشر القنوات، ورأت بالمصادفة برنامجاً يسمى "أسرار المرأة الموهوبة". وكان هناك بعض النساء الناجحات حقاً والمشهورات يناقشن كيفية تغلبهن على العوائق التي قابلتهن واحدة تلو الأخرى، وكيف ظللن يستجمعن الشجاعة لكي ينجحن. هناك شيء ما في هذا الموقف الشجاع للنساء

اللاتـي ظهـرن في اللقـاء قـد أثر في "إيرين". إذ إنـها تعلمت منهن شيئاً مفيداً.

وفي اليوم التالـي وجدت نفسها تذهب إلى الاجتماعات واللقاءات وقد ملأتهـا الـثقة بالـنفس وارتسـمت علـى وجهـها ابتسامة غامرة، ولم يمر وقـت طويل إلا وحصـلت علـى الوظيفة التي تشغلها اليوم. والآن حان الوقت كي تستعيد شجاعتها مرة ثانية.

وقـد حضـرت "إيـرين" إحـدى الـندوات التي كنت ألقي من خلالها بعـض المحاضـرات، وحيـنما مـرت بهـذه الأزمـة تذكـرت بعضـاً مـن الأسـاليب الـتي قمت بتدريسها حول تعديل السلوك أو ضبطه. وعندئذٍ أغلقـت الـباب علـى نفسـها، ثـم جلسـت، وأغمضت عينيها. وعندئذ فكـرت بهـدوء، وتذكرت لحظة معينة من ماضيها القريب عندما كانت في أوج شجاعتها.

وعـندما تذكـرت "إيـرين" تلك اللحظة حاولت أن تستعيد ما شعر به جسدها ورأتـه عيناها وسمعته أذناها حينئذ. وبعد ذلك دار بخيالها ما سمعت ورأت، وقلبـته في خاطـرها متدبـرة إياه بعين العقل، وأشعرت نفسـها بأنهـا بالفعـل في أحسـن حـال. ودار بخلـدها هـذا الحـوار مع نفسـها: "آه لـو أسـتطيع أن أفعلـها، نعـم إنـني علـى يقـين من أنني أستطيع استعادة شجاعتي الآن". وبينما "إيرين" جالسة مغمضة العين تستشـعر مـا رأت بوضـوح وسمعت بالتفصيل، ومشاعر الشجاعة تسري في جسـدها، أخـذت تـردد في نفسـها "عظيم، عظيم، عظيم". وشعرت

بأنها شجاعة وبدت كذلك، واستعادت أيضاً الشعور بالتحمس مرة أخرى.

وظلت "إيرين" تردد بداخلها كلمة "عظيم" عدة مرات، أثناء مرورها بالرواق ذهاباً إلى قاعة المؤتمرات، وبنبرة صوت عنيفة ومجنونة؛ حيث إنها شعرت بأنها تريد أن تصيح بصوت عال؛ حتى يشعر أي شخص يراها بنفس الثورة التي تشعر بها. ودلفت "إيرين" إلى الحجرة بخطى واسعة وكأنها محاربة. فبدت في صورة القائد شكلاً وموضوعاً، وتحدثت كما ينبغي أن يتحدث القائد. وقد تأثر فريقها باتجاهها هذا، وتم إنجاز المهمة بنجاح.

كن على دراية بما يوحيه جسدك

تم تأليف العديد من الكتب حول موضوع لغة الجسد، ولكن في النهاية انتهى معظمها إلى شيئين أساسيين: ما هي الإشارات التي تبعثها للآخرين عن نفسك، وما هي ردود أفعالك العاطفية التي تبديها كاستجابة لما يرسلونه لك من إشارات؟ ونجد أن لغة الجسد تفسر الكثير من استجابات الآخرين لك وافتراضاتهم التي يكونونها عنك عندما يتواصلون معك. وعادة ما تغفل التفكير في أهمية لغة الجسد. واعلم أنه عندما تصبح مدركاً لذلك، تكون قد اجتزت نصف المشوار نحو فهمك للغة الجسد.

هل لغة جسدك مرحبة، أم منفرة؟

يمكن أن تنقسم لغة الجسد بسهولة إلى نوعين من الإشارات: إشارات مرحبة وأخرى منفرة، فبينما تظهر إشارات الجسد المرحبة ما في قلبك من ترحاب، نجد أن لغة الجسد المنفرة تغلق القلب وتبدو فاترة أحياناً، ومتحفزة أحياناً أخرى. وبعبارة أخرى، فإما أنك تقول: "مرحباً، إنني مرحب بالعمل" أو "اغرب عن وجهي، أنا لست مستعداً للعمل". ولغة جسدك تظهر كيف أن التعامل معك يعد فرصة، أو يمثل تهديداً؛ وتقدمك كصديق أو عدو، محل ثقة أم لا، وصادق أم كاذب. ولقد بدأت هذا الفصل بالحديث عن الاتجاهات أولاً؛ لأنك عندما تعمل من منطلق انتهاجك لاتجاهات نافعة، تجد أن لغة جسدك تتعدل من نفسها لتتماشى مع اتجاهاتك. فاتجاهات مثل: الحماس، وحب الاستطلاع؛ والتواضع، تبعث بإشارات واضحة عنك توحي بالترحاب. وعلى الرغم من ذلك، فهناك أشياء يمكن أن تفعلها بطريقة واعية؛ كي تتأكد من أنك تظهر أفضل ما لديك.

أظهر مدى استعدادك للعمل

إذا أردت أن تظهر أنك مرحب بالعمل مع الآخرين، وأنك صديق ولست عدواً، دون أن تنطق بكلمة، عليك بأن تظهر عقليتك المتفتحة في الثواني الأولى من أي مقابلة. إن لغة الجسد المرحبة وتعبيرات الوجه معاً يتمثلان في أشياء عديدة مثل: إظهارك انبساط يديك وذراعيك، والسهولة عندما تقابل من تريد العمل معه، وأيضاً الاتصال الجيد

بالعين بينكما، وابتسامك، وضعك في الوقوف أو الجلوس، التحرك بخطى ثابتة وكتفاك مرنتان، وبوجه عام: حاول أن تبعث في نفس من تقابل الشعور بالارتياح. وفي لغة الجسد المرحبة تستخدم الأيدي، والأذرع، والأرجل، والأقدام بشكل واضح.

الانغلاق وتحاشي الآخرين

يمكنك أن تتوقع أن لغة الجسد أو تعبيرات الوجه المنفرة على النقيض تماماً من المرحبة. فإذا كنت تظهر بقلب رافض ويدين ورجلين ملتفة بطريقة توحي أنك تتوجس خيفة من الآخرين، وإذا كنت لا تمد يد المساعدة لهم، وخبأتها مطبقاً كفيك، وتتجنب الاتصال بالعين؛ فإنك تبدو متوتراً جداً، وتعطي إيحاء للطرف الآخر بأنك تميل إلى أن يبتعد عنك، ويعطي كل ما سبق إيحاء بعدم الارتياح: والرفض، والخوف من شيء ما. ولغة الجسد المنفرة تقلل من — أو تبدي أن الإنسان غير لبق (أخرق).

دعوني أضيف لكم – كزيادة توضيح – أن الإشارات التي يصدرها الفرد كل على حدة لا تعطي معنىً؛ شأنها شأن الكلمات المنفرة لا تعطي معنى إلا إذا صيغت في جملة، أما إذا اتحدت إشارتان أو أكثر، ستعطيان توضيحاً صريحاً لما يشعر به الشخص.



من القلب للقلب

احمل قلبك موجهاً القلب كل من تقابل؛ وذلك مدة يوم واحد؛ فسيساعدك ذلك على إظهار لغة جسدك المرحبة وتأسيس ثقة وراحة بينك وبين من تتعامل معه.

وعندما يتساءل هذا الشخص بداخله وبفطرته الطبيعية: "هل أنت صديق، أم عدو؟ فرصة لينتهزها، أم تشكل تهديداً؟" ثق أنك ستحوز على إعجابه.

مواءمة لغة الجسد مع الآخرين

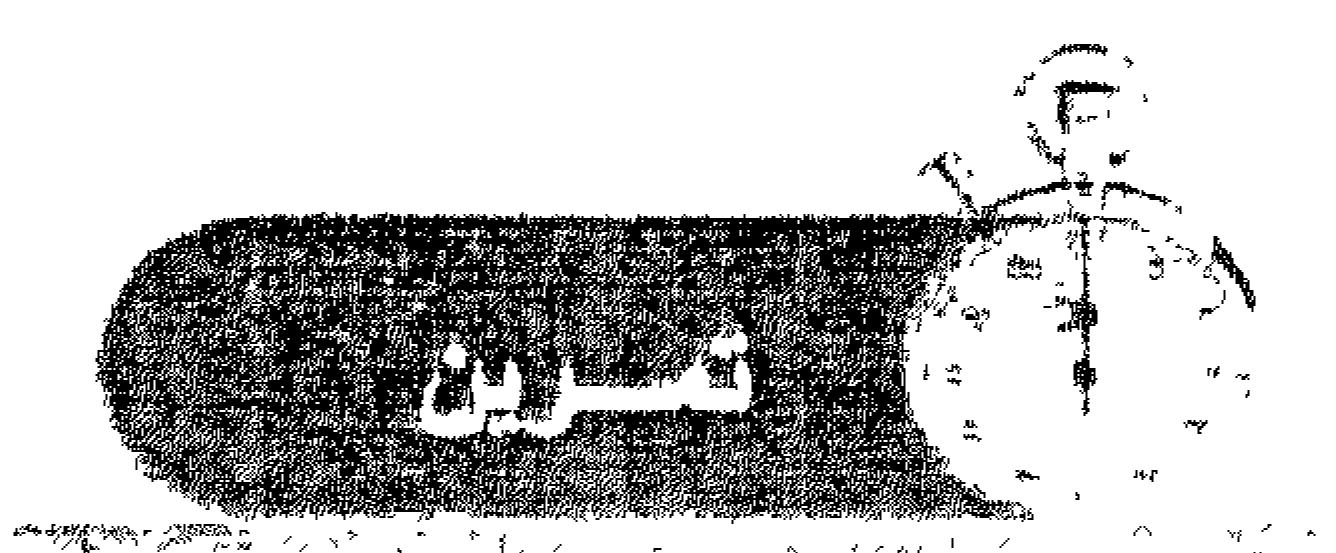
يبدي معظم من تربطهم علاقة بعض السمات السلوكية المميزة: حيث إنهم دون أن يشعروا يقومون بموائمة لغة جسدهم وسماتهم الصوتية مع بعضهم البعض، وكما علمني "مالدون" فإنه عندما توائم لغة جسدك متعمداً مع لغة جسد شخص آخر؛ فمَن الممكن أن تحدث بينكما علاقات مذهلة. والمسئول عن استجابتنا لتلك المواءمة هو ميلنا إلى أن نتبادل السلوك. فهو إحساس متأصل داخل العقل البشري.

لقد ذكرت هذه الظاهرة في كتابي الأول، وأثناء إحدى اللقاءات الإذاعية أخبرتني المضيفة قائلة: "لقد قرأت كتابك في عطلة نهاية الأسبوع. وذات مساء يوم الأحد؛ اصطحبني زوجي لتناول العشاء خارج

المنزل، لذلك قررت أن أجرب تمرين مواءمة لغة الجسد الذي ذكرته في كتابك مع شخص ما في المطعم؛ كي أرى ماذا يمكن أن يحدث. وكانت الشكوك تساورني قليلاً".

راحت توضح لي كيف أنها كانت تجلس وزوجها على بُعد ثلاث موائد من زوجين أكبر منهما في السن قليلاً. وقد كانت المرأة تجلس في المواجهة على مسافة ليست بالبعيدة أو القريبة، ولكنهما لم يقوما بإجراء أي اتصال بالعين قط، واستمرت المضيفة تروي قائلة: "ولمدة عشرين دقيقة تقريباً، أخذت في التواؤم مع لغة جسدها ككل ووضعية جسمها. فعندما تحركت، تحركت؛ وعندما غيَّرت جانب اتكائها من جانب لآخر، حاكيتها، وقمت بكل هذا دون النظر إليها مباشرة. وعندئذٍ، حدث شيء مذهل؛ إذ نهضت السيدة من أمام مائدتها وأتت إليَّ، وقالت: "إذا سمحتِ، إنني على يقين من أني أعرفك"، وهنا طرت فرحاً".

لقد تعلمت مضيفتي كيفية التأقلم مع المواقف والتكيف وفقاً لها، وكيفية التأثير على سلوك الشخص ومشاعره، وكيفية إنشاء علاقة مع أحد دون النطق بكلمة. تخيل كيف تصبح أكثر تأثيراً عندما تكون في مقابلة مباشرة مع زبائن، أو زملاء، أو أصدقاء أو غرباء، وتستخدم كل ما تمتلك من وسائل لكي تقيم علاقة.



مواءمة لغة الجسد

قم بمواءمة لغة جسدك مع من تقابل لمدة يوم واحد، فهذه أسرع وسيلة لكي تبني الثقة والتفاهم فيما بينك وبين الآخرين، ولا تتعجل في مواءمتك، أدها رويدًا رويدًا.

وبالطبع فإننا نوائم طبقة الصوت ولغة الجسد مع أصدقائنا ومن نثق بهم، بإمكانك أن تفعل ذلك مع أي شخص تختاره.

التدريب على المواءمة

وعندما تتقن فن المواءمة – يومًا واحدًا من التمرين يجعلك خبيرًا فيها – قم بتطبيقها عمليًا لمدة ثلاثين ثانية، ثم توقف ثلاثين ثانية أخرى، ثم كرر ذلك مرة أخرى، واستمر في هذا الإطار لبعض الوقت.

لاحظ الفرق، هل تشعر وكأن هناك جدارًا بيننا بينك وبين الآخرين عندما تشعر باختفاء الثقة بينكم؟ والآن عليك بالعودة إلى التوائم، وستشعر بالراحة حينئذ.

وفي نهاية تدريب المواءمة الذي كنت أناقشه في إحدى ندواتي، سألني شاب عما إذا كان بمقدوره أن يشرك الحاضرين معه في حكاية ما. وكان في بداية الاجتماع ممتلئاً بالطاقة، ولكن بدت عليه الآن علامات الجدية. توجهت كل الأنظار نحوه، ثم جلس بجوار النافذة في مكان بارز، وبدأ يحكي قائلاً: "أنا من البرازيل. وفي يوم ما منذ ثلاث سنوات عدت إلى المنزل، لأجد شقيقتي جالسة ممسكة ببندقية وقد وضعتها داخل فمها. ولقد أصابني الهلع، ولم أعلم وقتها ماذا يتوجب عليّ فعله". ولقد كان تنفسه بطيئاً، بينما كانت عينه لا تركزان على شيء عندما كان يروي هذه القصة.

واستمر الشاب في روايته للقصة: "دائماً ما نحتفظ بالبنادق في المنزل. ولا أعلم السبب في ذلك، ولكن كل ما فعلته أن أحضرت بندقية أخرى، ثم جلست بجوارها، هكذا مثلها تماماً". ثم أوضح لنا كيف كان ذلك، حيث جلس وركبتاه معاً ومرفقاه على فخذيه، ويد واحدة قرب فمه، والأخرى ممسكة بمعصم اليد التي أمسك بها البندقية. واستطرد الشاب قائلاً: "أمسكت بالبندقية في هذه اليد". ثانياً اليد القريبة من فمه "ووضعت جسدي في وضعية تحاكي مثيلتها لأختي تماماً، ووضعت نهاية البندقية في فمي، وقتئذٍ شعرت بشعور فظيع، فقد أردت أن أتقيأ، ولم أشعر بمثل هذا الإحساس السيئ في حياتي من قبل، أعتقد أنني عرفت تماماً ما كانت تشعر به" لقد تأثرنا كثيراً لإشراكه إيانا في قصة، ويستطرد الشاب قائلاً: "لم أعرف كم مضى

علينا من الوقت ونحن على هذا الوضع، نتشارك معاً الإحساس بالمأساة أياً كان ما تمر به".

"وبعد وقت قصير بدأت مشاعري تتضح، فجذبت البندقية من فمي ببطء، وأبعدتها عدة بوصات، وبعد مرور لحظات مرت علي كالدهر، شعرت بأن أختي بدأت تفعل بالمثل. انتظرت، ثم بدأت أبعد البندقية عن وجهي، ومرة أخرى، بعد هذا الوقت العصيب، قلدتني أختي. سالت الدموع على خدي، وكل هذا الوقت لم أنظر إليها، لأننا كنا نجلس جنباً إلى جنب، ولكنني علمت أنها لابد أن تكون قد بكت مثلي". عندئذٍ بدأت عيناه تركز ثانية، وبدا عليه السرور". "وأخيراً وضعت البندقية أمامي على الأرض، وكذلك فعلت أختي، ولم أعلم لماذا فعلت ذلك، لم أستطع أن أفكر في شيء أقوله لها، ولكني علمت أنه ينبغي لي أن *أفعل شيئاً*".

سأظل دائماً ممتناً لذلك الشاب، لأنه أشركنا معه في قصته، فهي مثال واضح على أن مواءمة لغة الجسد يمكن أن تكون أكثر تأثيراً من الكلام.

مواءمة سمات الصوت

وكما رأينا وببساطة، فإن مواءمة لغة الجسد تشكل فرقاً كبيراً في إمكانية تواصلك مع الآخرين، فهي تبعث برسالة فحواها: "إنني معك، وأستطيع أن أدرك كل حركاتك وسكناتك". والآن تقدم خطوة للأمام بمواءمة السمات الصوتية. فالتواؤم مع صوت شخص آخر، يخلق

توافقاً بينكما دون أن تدري، وليس عندما تكونان في مواقف تتعاملان فيها بطريقة مباشرة فحسب، بل وحينما يكون التعامل بالصوت فقط، مثل المكالمة عبر الهاتف. حاول التماشي مع مزاج الشخص الآخر وحيويته ومشيته، وتتمثل السمات الصوتية في سرعة الصوت، ونبرته، وطبقته، ومستواه، وجهارته.

ويمكن القول ببساطة بأنه لا شيء يثير غضب الإنسان الثرثار أكثر من التحدث بصوت هادئ، ولا شيء يثير حفيظة المتباطئ أكثر من صياح الإنسان ذي الصوت الجهور، ولا شيء يزعج الشخص ذا الصوت الناعم أكثر من صراخ الشخص المتحدث بصوت منفر. أعتقد أنك فهمت مقصدي.

تمرين

وائم الصوت

ليوم واحد، حاول أن تحظى بالمرح، وذلك عن طريق التماشي مع مستوى صوت الآخرين، وسرعته، وطبقته (ارتفاعاته وانخفاضاته) ونبرته، وتذكر! لا تأخذ الأمر بجدية زائدة فبمجرد مجهود بسيط يمكنك التواؤم مع الآخرين!

إذا واءمت لغة جسدك، واتجاهاتك، ونبرة صوتك مع الآخرين، فإن مشاعرهم سوف تنعكس عليك وستشعر بمثل شعورهم.

أهمية التوافق التام ما بين لغة الجسد، ونبرة الصوت، والكلمات

عندما تتفق لغة جسدك، ونبرة صوتك، وكلماتك في نفس الشيء، فإنك إذاً تحظى باتجاه كامل، وهو ما يسمى توفيق لغة الجسد ونبرة الصوت والكلمات، وهو ما يعني في حقيقة الأمر أنك شخص يمكن تصديقه. دعونا ندر مؤشر التلفاز مجدداً على برنامج (عرض الليلة) مع (جاي لينو) لمدة دقيقة. ماذا يحدث إذا ظهر لنا "لينو" ذات ليلة، وقال للمشاهدين: "الليلة سوف نحظى بالمرح!" بينما كان جسده وتعبيرات وجهه يبدوان عليهما الغضب بشكل واضح، لن تصدقوه، أليس كذلك؟

فلغة الجسد لابد أن تتناغم مع كلٍ من نبرة الصوت والكلمات التي نستخدمها.

اذهب إلى البعض ممن تعرفهم، وقل لهم: "إنني حقاً أتمتع بيوم عظيم"، وفي هذه الأثناء حرك رأسك من جانب لآخر، كما لو كنت تقول "لا"، وانظر ما إذا كانوا سيصدقون كلماتك أكثر من تلميحاتك، لن يصدقوك، والآن حاول أن تقول نفس الكلمات بصوت غاضب، هل سيصدقونك؟ بالطبع لا. فنبرة صوتك توحي بمشاعرك الحقيقية.

في عـام ١٩٦٧، وفي جامعة كاليفورنيا بـ "لوس أنجلوس" قام الدكتور "ألبرت ميربيان" بنشر بحث تحت عنوان "فك رموز التواصل المتنافر" والذي أوضح أنه في التواصل المباشر، ٥٥٪ مما نستجيب له يتم بصرياً، ٣٨٪ من الاستجابة تكـون للصوت الذي نسمعه في التواصل، ٧٪ فقط تتضمن الكلمات الفعلية التي نستخدمها، وبعبارة أخرى، فإن الناس سيعطون مصداقيتهم أولاً لما يرون - لإيحاءاتك ولغة جسدك - ثم إلى نبرة صوتك، وفي آخر المطاف للكلمات التي تستخدمها، وعندما يصدر من الثلاث سمات (البصرية والصوتية واللفظية) نفس المعنى، يمكننا أن نطلق على ذلك تناغماً، وقد وجدت نفسي مؤخراً أجلس في قاعة المؤتمرات بمؤسسة إعلامية وطنية، وقد قمت بتدريب العديد من كبار المديرين تدريباً فردياً. جلس "تيري" نائب مدير الإنتاج أمامي على نفس المنضدة، وتحدث قائلاً: "إنني أعرف كل شيء عن نظرية إقامة علاقة مع الناس، ولكني لا أستطيع تطبيقها، يستمع الناس إلي، ولكني لا أستطيع أن أنشئ علاقات" لقد أوضح لي "تيري" من خلال حديثه أنه كان يبذل مجهوداً كبيراً داخل شركته؛ ومع ذلك فقد تم تخطيه في الترقية عدة مرات. وفي هذه الثواني الأولى ظهرت مشكلة على وجهه أو على الأقل جزء كبير منها.

وجلس أمامي مستنداً بمرفقيه على طاولة حجرة الاجتماعات، رافعاً يديه وكأنه يدعو وهو ينقر بأنامله على شفتيه أثناء حديثه، وبدا صوته مختنقاً، وأخذت عيناه تتقلبان بين أرجاء المكان، بحثاً عن أفكار أو كلمات، وكان جسده يعكس مشاعر العصبية والجزع، واستطاع جسدي أن يلتقط ما كان يشعر به جسده، وجعلني أشعر بنفس الطريقة. وقد اتضح في النهاية أنه كان يصدر إشارات الجزع هذه طيلة الوقت وكانت النتيجة أنه عندما كان يسعى الآخرون إليه طلباً لمشورته، فإنهم كثيراً ما كانوا يبدءون حديثهم بقول عبارات مثل: "لن يستغرق ذلك لحظة"، أو "لن أعطلك كثيراً".

إذا لم تقل كلماتك ولغة جسدك نفس الشيء، فسيضايق الناس وينفرون منك.

ولكن ما هو السبب الحقيقي: فبينما اعتقد الآخرون بأن "تيري" كان نافد الصبر إلى الحد الذي يكون فيه وقحاً تقريباً، كان "تيري" يعتقد بأنه يطلق الحماس والطاقة إلى الأشخاص من حوله.

وكان "تيري" غير متناغم في إيحاءاته، فقد كان يصدر رسائل مختلطة؛ بينما تعرضت قدرته على التواصل مع الآخرين وتوصيل نواياه الحسنة للخطر، وكذلك فرصته في الحصول على ترقية.

ولحسن الحظ، كانت مشكلة "تيري" سهلة في علاجها، فقد أوضحت له في بادئ الأمر كيف يحول تنفسه من صدره إلى جوفه، وأن يُغير تنفسه السريع القلق إلى نوع أكثر استرخاءً وتركيزاً كالذي يمارس

في الفنون العسكرية أو بواسطة الموسيقيين أو المتحدثين المحترفين (وستتعلمون كيفية القيام بذلك في الفصول التالية).

ثانياً، أجرينا فحصاً نغمياً، حيث إنني اخترت أربعة اتجاهات: غضبان، ومندهش، وقلق، ولطيف. ثم عرضت عليه قائمة بها أربع عبارات: "علينا أن نشرع في العمل"، "إنني جوعان"، "ماذا حدث في نهاية الأسبوع الماضي؟" أما الرابعة فكان عليها تاريخ اليوم "١٤ أغسطس".

وطلبت منه أن ينتقي اتجاهاً وأن يقرأ إحدى العبارات. وقد كانت مهمتي أن أكتشف أي اتجاه قد اختار، وفي البداية اختلط علي الأمر، فعندما اعتقد أنه بدا مندهشاً، اعتقدت أنه غضبان؛ وعندما اعتقد أنه لطيف، اعتقدت أنه قلق.

بعد ذلك عكسنا الأدوار، وباهتمام كافٍ: كان بالفعل يركز على أن يستوعب ما أقوم به، ثم كان عليه الدور مرة أخرى: وعندئذٍ طلبت منه أن يتوقف قليلاً ويغمض عينيه للحظة، وينتبه لأنفاسه، وأن يتذكر الوقت الذي شعر فيه بالإحساس الذي كان يحاول التعبير عنه، ثم ينطق بالجملة، ويا للحظ! لقد نجح الأمر، لقد كانت شخصية "تيري" في العمل تقف في طريق مشاعره. فكلما قام "تيري" بتهدئة تنفسه، زاد تمكن صوته من عكس مشاعره الحقيقية.

وعليك أن تتذكر ذلك دائماً لكي تكون مقنعاً، وعليك أن تقنع من أمامك أنك إنسان جدير بالثقة، فالناس سيرتابون في أمرك عندما تبدو

غير قادر على توفيق لغة جسدك واتجاهاتك؛ لأنك لا تظهر وكأنك تعني ما تقول. وعندما تعلم "تيري" أن يكون متوائماً، أصبحت مشكلته في تكوين علاقة شيئاً من الماضي.

الآراء، وإبداؤها، واستقبالها

لقد كان صميم مشكلة "تيري" هو عدم الترابط فيما بين إبدائه الآراء وتقبلها.

فالآراء التي نتلقاها من الآخرين تنظم وتتحكم في أشياء أكثر بكثير من الشد والجذب في التواصل المباشر، فهي المسئولة عن حيوية أجسادنا، واتزاننا العاطفي، وصحتنا، وسلامة عقولنا، فلا يمكن أن نحيا بدون تلقي آراء من الآخرين.

هل شاهدت فيلم *"منعزل على جزيرة "استوائية"* أو (Castaway) بطولة "توم هانكس"؟ فقد كانت الطريقة الوحيدة التي ظل بها نفسيا وعاطفياً على قيد الحياة وهو وحيد على تلك الجزيرة؛ هي أنه اخترع شخصاً وهمياً؛ كي يستطيع أن يتكلم معه، ويلتمس منه رد فعل. لقد حول كرة لعبة الكرة الطائرة إلى رأس إنسان سماه "ديلسون" وتخيل أنه شخص ما، وأصبح أعز أصدقائه، فتحدث إليه، وأشركه في مشاعره، وسأله النصيحة.

لا يحب أحد أن يتحدث إلى الشخص المتبلد، تجاوب مع الناس، وستصبح علاقتك بهم أقوى.

لقد تشارك "توم" و"ويلسون" في علاقة عاطفية عميقة، حافظ فيها

"ويلسون" على صحة عقل (توم)، قد يبدو ذلك لك على أنه ضرب من الجنون، في حالة عدم مشاهدتك للفيلم، ولكن الحقيقة هي أنه بدون الحصول على آراء من الآخرين، يصبح اتزان جسدنا مشوشاً ونعدو فريسة سهلة للمرض.

عندما تقيم علاقات مع الآخرين، فالآراء هي المسئولة عن خاصية تقدم واستمرار اللقاء.

تخيل أنك تلعب "التنس" بمفردك، فإذا ضربت الكرة أعلى الشبكة ولم تعد، ستضطر لأن تضرب واحدة أخرى، وأخرى، وهلم جرا حتى ينال منك السأم مأربه.

فالناس ممن لا يعطون آراء يبدون مملين ومحيرين، ويصبح سلوكهم شيئاً يفهم وفقاً لتكهناتهم، فالتواصل هو نظام ثنائي، حيث يشجع المشاركون به بعضهم بعضاً، فإذا تصرفت وبدوت مهتماً، فسأسلم بأنك كذلك، وإن لم تتفاعل أو تستجب، فسأفترض أنك غير مهتم، وسأتمنى لو أنني كنت في مكان آخر. استخدم جسدك ووجهك كي تظهر أنك مهتم. تمايل للأمام، واتكئ من جانب لآخر، اجلس على حافة مقعدك، ابتسم، تجهم، هز كتفيك، لوح بيديك في الهواء، أومئ برأسك، اضحك، وابك... استجب! عندما يتحدث معك رئيسك بالعمل أو زبون، أو زميل، أبدِ رأيك؛ إذ إنني أسمع دائماً عن إحباطٍ لمرؤوسين من رؤسائهم الذين لا يعطون آراء.

لاحظ كيف يعطي الآخرون آراءهم، وخاصة الذين تُعجب بهم، وابحث عن الآراء غير المجدية — تلك التي تكسر العلاقة. حاول التدرب على أن تجعل آراءك مهذبة ولكن واضحة بقدر الإمكان، ولاحظ كيف يقرون الآراء.

أطلب من المشاركين في فصولي أن يملؤوا استمارة، ويعلموني عندما ينتهون باستخدام آراء تعبيرية فقط — وأن يجعلوني متأكداً من أنني تسلمت رسائلهم، وستذهل من كم الردود كالتلويح بالأيدي، والغمز بالعين، ومن تعديل النظارات إلى لمس الأنف؛ ومن هز الرأس بابتسامة عريضة إلى تضييق العين بطريقة طفيفة، في الغالب وكقاعدة عامة، كلما كنت أكثر تهذيباً، نلت ألفة أكثر، وبينما تُزايدْ بعض الجماعات في المزاد بالتلويح أو بإبداء إشارات كبيرة، يكتفي المزايدون المحنكون بإشارات طفيفة في الغالب، فحدة الذهن تعطي ثقة.

وتلقيك الجيد لآراء الناس يجعلهم يشعرون بأنك تعيرهم انتباهك، وأن ما يحاولون توصيله إليك يجد صدى.

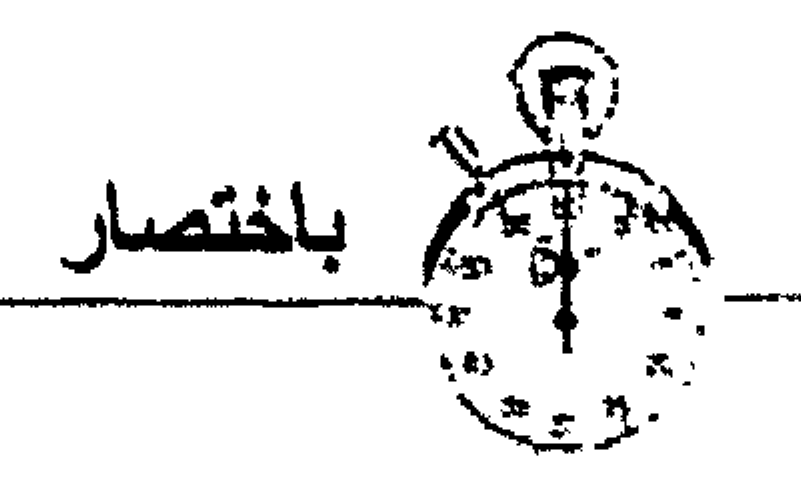
وبصورة أوضح، فإن كل ما بالحياة يتعلق بالآراء. فالسلوك هو بمثابة حلقة متواصلة من آراء واستجابات لبعض المؤثرات؛ فإنك ترتقي وتتقدم بمعرفتك ما تريد، وبتصرفك، وبحصولك على آراء، واستخدام تلك الآراء كي تغير ما تفعل حتى تحصل على ما تريد. وكلما كنت أفضل في صُنع آرائك، أصبحت حياتك أكثر قيمة.



الآراء

اليوم، تلاعب بالآراء؛ يمكنك أن تظهر تفهمك، أو موافقتك، أو عدم موافقتك، أثناء اشتراكك في محادثة ما أو أثناء حضورك لقاء ما أو لا، وذلك عن طريق استخدام لغة الجسد فقط مثل (إيماءاتك، ابتساماتك، ... وهكذا) و الكلمات المنطوقة مثل: "نعم"، "لا"، "بالتأكيد"، "كيف ذلك؟"، أو يمكنك استخدام كليهما، أعط رأيك مدة دقيقة أو اثنتين، ثم احتفظ به لنفسك، ابد آراء منطوقة، أو تعبيرية، أو كليهما معا، أو لا تبد شيئا إطلاقا، وكلما قل ما تعطيه من آراء، أصبحت مهذبا.

عندما تتواصل مع الآخرين، سواء في العمل أم اجتماعياً، فإن هدفك هو أن يرحب بك الشخص في نطاقه ولا ينفر منك؛ وبتعديل اتجاهاتك، وفتح قلبك على مصراعيه ومواءمة لغة جسدك، وبتوفيقك بين كل ما سبق وبإبدائك آراء واستجابات للشخص الآخر، ستريح غريزته الفطرية للتواصل معك.



باختصار

اتجاهاتك هي المفتاح

- الاتجاه معدٍ. فهو أول شيء يلحظه الناس عليك، وعلى الفور يؤثر فيمن هم حولك.
- ويتكون الاتجاه من لغة جسدك، ونبرة صوتك، وانتقائك للكلمات، فإذا كنت متحمساً، فعليك بأن تبدو كذلك شكلاً ومضموناً، ولتستخدم كلمات حماسية.
- بإمكانك أن تتحكم في سلوكك وتعدل منه إذا أردت ذلك. فعقلك وجسدك بمثابة منظومة واحدة إذا غيَّرت أحدهما فسيتبعه الآخر.
- عليك بأن تتعلم كيف تميز بين الاتجاهات النافعة حقاً التي تجذب إليك الناس، كأن تكون دافئ المشاعر، متحمساً، واثقاً بنفسك، وتلك التي لا تنفعك وتنفر الناس منك مثل: أن تكون غضبان، أو مغروراً، أو جزوعاً.

لغة الجسد

كـن علـى دراية بما تقوله لغة جسدك؛ لأنها تمثل أكثر من نصف ما يستجيب إليه الآخرون عندما يتواصلون معك.

- لغة الجسد المرحبة تتمثل في بسط الذراعين والقدمين بطريقة توحي بأنك مرحب بالعمل، والاتصال الجيد بالعين، والابتسام، والاتكاء

للأمام. هذه اللغة تفتح القلب وتظهر الترحيب، فهي تعطي إشارة تبين من خلالها ظاهراً باطنه: "إنني مستعد للعمل".

- لغة الجسد المنفرة. تظهر في عقد الساعدين بشدة، وتجنب الاتصال بالعين، وتخبئة يديك، وتحريكهما بعيداً. فهذه اللغة توصد القلب وتنفر الآخرين. فهي تبث إشارة فحواها: "إنني غير مستعد للعمل".
- توجيه قلبك وعدم عرقلة العمل بعقد الأذرع، أو إعاقته بأشياء مثل ألواح الكتابة ورزم الأوراق طريقة سهلة لتوضح أنك مرحب بالعمل.

مواءمة لغة الجسد

الأشخاص الذين تربطهم علاقة كل منهم يوائمون لغة الجسد والسمات الصوتية مع بعضهم البعض، إذا واءمت جسدك أو صوتك بتأنٍ مع جسد وصوت إنسان آخر، يمكنك حينئذٍ أن تنشئ علاقات مذهلة.

التطابق

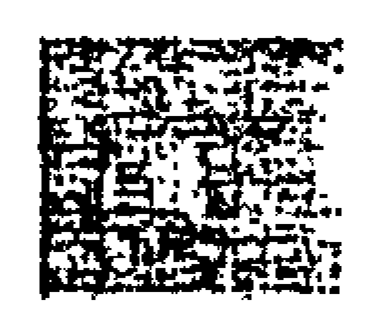
عندما تقول لغة جسدك، ونبرة صوتك، وكلماتك نفس الشيء، فعندئذٍ تكون إيحاءاتك متناغمة، ويمكن تصديقها، ولكي تكون مقنعاً، لابد أن تكون صادقاً أولاً. وإن لم تقل كلماتك ولغة جسدك نفس الشيء، سيتحير الناس وينفرون منك.

التناغم

عندما توحي لغة جسدك، ونبرة صوتك، وكلماتك بنفس الشيء، فإن هذا يعني أنك إنسان متناغم، أو يمكن تصديقك. حتى تكون مقنعاً، عليك أولاً أن تكون محل ثقة الآخرين. وإذا كانت كلماتك ولغة جسدك لا تقولان نفس الشيء، فإن ذلك سيوقع مستمعيك في شباك الحيرة؛ وسيبتعدون عنك.

رد الفعل

- أعط رد فعل وتفاعل معه بطريقة لفظية أو غير لفظية، انظر وتصرف باهتمام، مل إلى الأمام، واجلس على طرف مقعدك، وابتسم، هز كتفيك؛ ثم اضحك.
- إن رد الفعل يعطي اللقاءات شكلاً، واتجاهاً، وعمقاً، فحينما نقوم بالتواصل، نجد أن رد الفعل هو المسئول عن كيفية استمرار المقابلة.
- عندما يتلقى منك الآخرون رد فعل جيداً؛ يشعرون بأنك تعيرهم انتباهك، وأن ما يريدون توصيله لك ذو تأثير عليك.



تحدث بلغة العقل

عـندما يأتـي الحـديث عـن إقامـة علاقـة جـيدة وسـريعة، فـإن النوايا الحسنة من شأنها أن تأخذنا إلى مراحل لم نكن لنحلم بها، استمعوا إلى مـا قالـه هـذا الطيار الذي قمت معه برحلة مؤخراً، حيث قال: "عمتم صـباحاً أيهـا السـادة والسيدات، معكم قائد الطائـرة، تسـعدنا صـحبتكم علـى مـتن الطائـرة، وبمـا أنـنا في طريقنا إلى الجهة الـتي نقصـدها، فـأود أن آخـذ مـن وقتكم لحظـة لأخـبركم سـريعاً بأننا لا نتوقع أي سوء في الأحوال الجوية، لذا لـن تواجهـنا أي مطـبات هوائـية، ولـو سـار كـل شيء علـى مـا يرام وفقاً لما نتوقع، لـن تواجهـنا أي مشـكلة في الوصـول إلى "لـندن" في الموعد المحدد".

وفجـأة وفي لحظة واحدة عاودني رهاب الطيران، بطريقة لم أشعر بها من قبل،

فقد بدا يومي جميلاً مشرقاً. كان الطريق سلساً غير مزدحم وصولاً إلى المطار، فلا وجود لطوابير السيارات الطويلة التي تسد الطريق، بالإضافة إلى المعاملة المهذبة من قبل طاقم الاستقبال في المطار. ومقعد مريح، إلى أن تحدث ذلك القائد، وأخبرنا بأسوأ المخاوف التي تخامر من يسافرون عبر الجو بصورة متكررة (مثل الحصول على رحلة شاقة، أو مواجهة طقس سيئ، أو مشاكل الوصول في غير الموعد المحدد) ولم أكن أنا الوحيد الذي يعتريه ذلك الإحساس، بل كان هناك الكثير من نظرات الخوف المتبادلة بين الركاب الآخرين.

لقد فشل الطيار في التواصل مع ركابه؛ لأنه لم يتحدث بشكل إيجابي ليخبرهم بما يريد قوله، والذي كان ينبغي أن يكون على النحو التالي:

"استريحوا على مقاعدكم، وتمتعوا بقدر وافٍ من الاسترخاء؛ إنها ستكون رحلة هادئة؛ وسوف نصل في الموعد المحدد". إلا أن ما قاله كان عكس ذلك تماماً، وبفشله هذا في طريقة التحدث بشكل إيجابي رسخ عدة (أفكار) سلبية في عقل المسافرين.

إمكانية تعامل العقل فقط مع المعلومات الإيجابية:

أين الحليب في ثلاجتك؟ فأنا متأكد من أنك تعرف... ولكن كيف عرفت؟ إليك الآن كيف حدث ذلك: فكل ما في الأمر أنك كونت صورة خيالية سريعة لمحتويات الثلاجة، وتصورت أين يوجد الحليب؛ شيء مدهش..

ما هي أغنيتك المفضلة لفرقة "رولينج ستونز" (أو أي فرقة أخرى تفضلها) هل عرفتها؟ كيف فعلت ذلك؟ لقد عزفت صوتها في مخيلتك، لتتعرف إليها.

ما هو ملمس الرمل؟ إنها نفس الفكرة. فأنت تمضي داخل عقلك لتسترجع معلوماتك الحسية؛ لتتعرف على خبرتك في ذلك الأمر.

تلك هي لغة العقل: صور، أصوات، شعور. فاللغة المنطوقة تتأتى من قبل بعض المدخلات الحسية؛ والآن هل يمكنك تخيل نفسك وأنت لا تفعل شيئاً؟ ولا تحس بشيء؟ ولا ترى شيئاً؟ بالطبع، إنك لا تستطيع؛ لأن العقل لا يستطيع التعامل مع الصور، والأصوات، والمشاعر السلبية. وإليك ما أقصد قوله: هل تستطيع رسم صورة لنفسك في مخيلتك وأنت لا تركل كلباً؟ بالطبع، لا تستطيع. فكل ما تستطيع فعله هو رسم صورة لنفسك، وأنت تفعل شيئاً آخر – كالوقوف بالقرب من الكلب، وإطعامه، وتمشيته، والقفز معه قفزة البنجي "وهي رياضة

يقوم اللاعبون فيها بربط أنفسهم من أرجلهم بحبل قوي مطاط ويقفزون من مكان عال"، وأنتما مقيدان، تلك هي كل الصور التي قمت بفعلها، وهي لا تشمل ركل الكلب، فيمكن لعقلك أن يعمل فقط على الجانب الإيجابي، فهو يحصل على تلك المعلومات من قبل استخدامك لحواسك الخمس التي تؤثر في العاطفة، وهذا ما نطلق عليه الخيال.

إما سعادة بالغة، أو مشاكل أكثر:

لقد قمت مؤخراً بشراء جهاز كمبيوتر جديد لمكتبي، وعندما شكرت السيدة التي ساعدتني في ذلك، ردت عليّ قائلة: "لا توجد مشكلة" فعقبت: "مشكلة. من أين أتت المشكلة فجأة؟ أنا لا أظن أبداً في وجود مشاكل – حتى الآن، دعونا نعيد الحديث مرة أخرى. –

"أشكرك على مساعدتك إياي اليوم".

"إنه لمن دواعي سروري".

آه، "سرور" لقد أصبح الشعور الآن أفضل بكثير، فأعطني سعادة أكثر من المشاكل في أي يوم و(متى كنت) حتى ولو كانت بالإحساس.

حيث إن ذلك الإحساس يوضح إلى أي مدى تعالج لغتنا الأمور وتسير بها.

كن مدركاً لما تقوله في رسالتك؛ لأنها تتضمن ما تريد توصيله من خلال كلماتك المختارة.

قل مع خالص سعادتي، أو على الرحب والسعة بدلاً من لا توجد مشكلة.

فهل تفضل أن يتم تحيتك بقول مثل: "كيف تسير أمورك؟" أم "لقد سعدت بلقائك"؟

والآن دعنا نبدأ بأبسط وأقل مستوى ممكن حدوثه، فلو أنك قمت بتعليم كلب ما كيف يقفز عندما تقول له: "اقفز" فماذا يفعل الكلب في اعتقادك عندما تقول له: "لا تقفز"؟

هذا صحيح، فالكلب سوف يقفز! وحتى نحن كبشر نستطيع أن نتعامل مع اللغة، فحينما نسمعك تقول: "لا تقفز" فأول ما يتبادر لأذهاننا هو القفز، ثم بعد ذلك شيء آخر بدلاً منه، وهذا لأن كلمة "لا تفعل" وكل عبارات النهي في حقيقة الأمر ليست بلغة.

إذاً لو أن كلمة "لا تفعل" أو (عبارات النهي) بوجه عام لم تسجل بالعقل؛ فماذا أتوقع حينئذ من ابنتي عندما أقول لها: "من فضلك لا تبعثري حجرتك!".

لقد قمت مؤخراً بإلقاء خطاب مهم في منتجع ما، حيث كان هناك حمام للسباحة والذي كان يحيط بقاعة الاجتماعات. وكجزء من رسالة الترحيب التي ألقاها رئيس الاتحاد فقد تحدث مداعباً الحضور بالمنتجع قائلا: "لو سمحتم لا تلقوا بأنفسكم في حمام السباحة". فلك أن تتخيل نظراتهم اللامعة للحظات طويلة كما لو كانوا قد تصوروا أنفسهم يؤدون ذلك بالفعل، فنحن نفعل ذلك بأنفسنا عندما نقول أشياء مثل: "أنا لا أريد أن أفسد الصفقة". فكم منا من ينهي خطابه بجملة "وإذا أردت معلومات أكثر؛ فمن فضلك لا تتردد في الاتصال بي".

كم من الآراء السلبية التي تغرسها في عقل عملائك، أو زبائنك، أو زملائك بالجامعة، أو مرضاك، أو طلابك بكلمات تختارها وتستخدمها

يومياً؟ فبكل تأكيد يمكنك تقديم حجة دلالية على قولك بأنه مادام عملاؤك وزبائنك يعرفون ما تقصد، فكل شيء على ما يرام. ولكن ضع في اعتبارك أن العقل يجب عليه أولاً أن يفكر في السلوك المطلوب، ثم بعد ذلك يفكر في السلوك المناقد له ليحل محله. ما الأفكار الحقيقية التي تغرسها في عقول عملائك، رؤسائك، أو مجموعة المساعدين لك عندما تقول لهم ما يلي؟ وهل يمكنكم تحديد الرسائل ذات المعنى الإيجابي والسلبي؟.

- لا تقلق بشأن الانخفاض في السوق المالية.
- لا توجد مشكلة.
- قم باستثمار أموالك على المدى البعيد.
- لا تخف.
- نحن لن نفعل أي شيء متهور.
- إذا أردت معلومات أكثر فاتصل بي.
- لا آخذه مأخذ الجد.
- لقد قمنا بتغطية كل الموضوعات.
- هذا لن يؤلمك أبداً.
- ليس هناك أي احتمال لخسرانك.
- إنه لمن دواعي السرور.

وهذا بناء على ما سبق، وقد أشرنا إليه في أسلوب KFC (حيث تشير "K" إلى: حدد ماذا تريد، و"F" انظر إلى ما تحصل عليه، و"C"

تغيير أسلوب أدائك حتى يتسنى لك ما تريد) وهذا يسهم بشكل إيجابي في أسلوبك مرة ثانية. ففي مجال العمل يجب عليك أن تكون مدركاً لكيفية استخدام اللغة، ولابد من تشجيعك لمجموعة العمل؛ ليكونوا مدركين هم أيضاً لهذه الكيفية، ويتحلوا برداء الفكر وأسلوب التحدث بشكل إيجابي. أو بشكل آخر، تعلم ألا تتحدث بشكل سلبي. (تعامل مع هذا!).

تأثير الحالة النفسية على الأمور:

مثلما يعالج العقل البشري المعلومات والخبرات التي يستقبلها عن طريق الحواس الخمس، فإن المشاعر أيضاً تتحول إلى لغة تعبر عنه. ففي حقيقة الأمر، وبشكل أكثر تحديداً، هناك ستة أشياء فقط نؤديها بشكل أساسي كل يوم، خمسة منها نؤديها بحواسنا، فنحن نرى، ونسمع، ونلمس، ونتذوق، ونشم. فما هو الشيء السادس في اعتقادك؟

نحن نطوع اللغة بتحويل خبراتنا إلى كلمات، ثم نربط بعضها ببعض. كما أننا نحتك بالعالم كل يوم، ونكتسب خبرات من خلال حواسنا، ثم نوضح بعد ذلك تلك الخبرات لأنفسنا أولاً، ثم للآخرين، ونفكرُ في كلمات (نحدث بها أنفسنا) ثم نخاطب بها العالم موضحين من خلالها تلك الخبرات التي اكتسبناها.

فنحن نقضي جزءاً كبيراً من حياتنا نحاول توضيح خبراتنا وتجاربنا، حيث يعد هذا أحد المقومات الرئيسية للتواصل مع الآخرين، ومن إحدى المشاكل التي يواجهها معظمنا عند التواصل مع

الآخـرين أننا نتبع أنماطاً تقليدية في توضيح خبراتنا، والأكثر من ذلك، إننا إن عاجلاً أو آجلاً، نكتشف أننا نفكر بطريقة سطحية.

فلكل منا أسلوبه في توضيح الأشياء، فبعض الأشخاص ينمون طرق تفسير خبراتهم لأنفسهم وللآخرين بشكل إيجابي، بينما يقع البعض الآخر في مأزق تفسير الأشياء من وجهة نظر سلبية؛ فهناك كثير من الفروق الدقيقة في أنواع أسلوب التفسير، ولكن في بادئ الأمر نستطيع القول بأنهم ينقسمون جميعهم إلى أسلوب سلبي، وآخر إيجابي.

وينشأ أسلوب التفسير الإيجابي من كونك شخصية يغلب عليها الحماسة مع النظر للأمور بنظرة متفائلة، في حين إن أسلوب التفسير السلبي يجعلك شخصية يغلب عليها النظر للأمور بشكل متشائم؛ وهذان الأسلوبان يؤثران في سلوكك، وكما تعلم فإن السلوك معدٍ ويمكن محاكاته بسهولة.

وأنا متأكد من أن قائدنا إذا فكر ملياً في أسلوبه لوجد أنه كان عملياً وواقعياً عندما أدلى بهذا البيان، ولكن أسلوبه التوضيحي لذلك البيان قد أثر في اختياره لكلماته، وبالتالي في نتيجة تواصله؛ وأفضل ما في الأمر أنك تستطيع اختيار أسلوبك لتوضيح وتفسير الأشياء، وبالتالي يمكنك أيضاً تحديد وتعديل سلوكك إلى حدٍ بعيد. وعندما تحقق ذلك المستوى، يمكنك تحديد كيف تجعل الأشخاص الآخرين يلمسون ذلك، ويؤمنون بأسلوبك هذا.

ويتلخص كل ذلك في أن الخبرات الحياتية تتحول إلى كلمات، والكلمات تمسي أفعالاً، والأفعال تصير عادات، والعادات تكون سمات شخصيتك، وهذه الشخصية تصبح قدرك، فإذا بدأت بشكل إيجابي، فسوف تغتنم فرصاً ذات نتائج عظيمة.

السبب والنتيجة:

إننا جميعاً نمتلك الحافز الفطري لإدراك العلة وراء حدوث الأشياء، وأفضل الوسائل التي تملكها لذلك هو استخدام عبارات السبب والنتيجة، وهناك طريقتان لعمل مثل هذه العبارات. الأولى منها هي أن تنسب السبب لشيء خارج عن إرادتك مثل: "هذا الأحمق العامل بالحسابات قد يفضي بي إلى حالة مزاجية سيئة". أما الطريقة الأخرى هي أن تعزي السبب لشيء يرجع لك مثل: "لأنني عبقري".

بالطبع، ليس أي من هذه الأسباب صحيحاً دائماً، ولكن المفتاح لاكتشاف أي منها أصح غالباً ما يتوارى خلف إحدى الكلمات البسيطة، وهي من أعظم الروابط الموجودة، وهي كلمة "لماذا؟".

والأطفال يعلمون ذلك. فهم أعظم المجادلين والمستفسرين بها، فكل ما أستطيع قوله لكم إنهم مبرمجون منذ الولادة على أن يسألوا بـ "لماذا؟" فمثلاً: "لماذا أتينا إلى هنا؟" "لماذا يضع هذا الشخص ذلك الشيء على أنفه؟" "لماذا تقود بهذه السرعة؟". إنه فضول طبيعي وفطري، وهذا الفضول الطبيعي سوف يخبو عاجلاً أو آجلاً عند البالغين الذين تنتابهم نوبات من الغضب عند سماع كلمة "لماذا؟"

بشكل متكرر من أولادهم، ولكنه سيظل دائماً بداخلنا يلاحقنا أينما نذهب، حتى عندما نصل للبلوغ ونعتقد أنه قد تلاشى وولى.

فنحن نرقى ونتطور كجنس بشري من خلال المنطق، والتعقل والمقارنة وأكثرهم أهمية هو معالجة التغذية المرجعية التي تأتي إلينا من الآخرين. ويعد الفضول، كغريزة طبيعية ترافق لفظة "لماذا؟" عنصراً هاماً في هذه العملية. هل لاحظت في أي وقت مضى أن عقلك يجد إرضاء أكبر في معالجة المعلومات في مواقف السبب والنتيجة أكثر من مواقف السبب فقط، أو النتيجة فقط؟ وهذا لأن...

إليك ما أريد قوله، فمن الممكن أن أكون قد انتهيت من ملاحظاتي السابقة قبل كلمة "لماذا". على أي حال، فأنا عندما أذكر كلمة لماذا تبدو وكأنها تقودك لشيء أكثر إرضاءً، وهو إرضاء الفضول الطبيعي بداخلك، وهذا يقدم لك توضيحاً كاملاً للسبب والنتيجة، وبعبارة أخرى: عندما تفعل هذا، يحدث ذاك، فكيف نطوع هذا لصالحنا عندما نتواصل في مجال الأعمال (أو في أي مكان آخر نسبة لهذا الأمر)؟

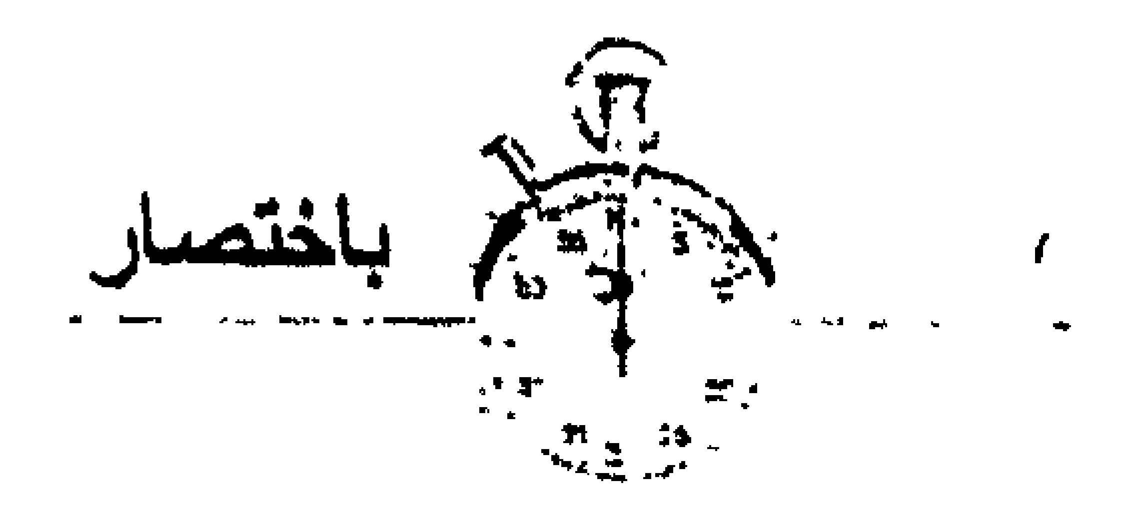
أنت تزيد من إمكانيتك في إقناع الآخرين لو قدمت لهم سببا لما تريد فعله.

"الآن......."

إن إخبارك للناس عن سبب فعلك لشيء ما له تأثير عظيم في كيفية استجابتهم لك؛ وذلك لأن الغالبية العظمى منهم تنصاع تلقائياً للطلبات عندما يعلمون الأسباب التي يفعلون من أجلها الأشياء، وقد أكدت العالمة النفسية الاجتماعية "إلين لانجر" بجامعة "هارفارد". في دراسة أعدتها؛ أن الناس يستجيبون آلياً، ودون تفكير، عند إمدادهم بالحافز المناسب، ويعد هذا الحافز بمثابة تحليل للسبب والنتيجة. وإليك كيف سارت الدراسة: في مكتبة مكتظة بالزوار، اقترب أحد الأشخاص ممن يقومون بمساعدتها في عمل الدراسة من شخص يقف في مقدمة صف طويل يقف أمام آلة تصوير الأوراق، ثم قال له: "إذا سمحت، لدي خمس أوراق. أيمكنني استخدام آلة التصوير؛ لأنني في عجالة من أمري؟" لقد نجح هذا الطلب بنسبة ٩٤٪ في ذلك الوقت، ولكن فيما بعد. عندما عاد ذلك الشخص ثانية ليسأل مجموعة أخرى من الناس مصطفين أمام نفس ماكينة التصوير، وقال: "إذا سمحتم؛ لدي خمس ورقات، فهل يمكن لي أن أستخدم ماكينة التصوير؟" انخفض معدل النجاح إلى ٦٠٪، فلم يكن ذلك بمفاجئة حينئذ، ولكن المفاجأة الكبرى كانت حينما اقترب هذا الشخص مرة أخرى بعد برهة قليلة من الوقت من الشخص الواقف في أول الصف، وسأله قائلاً: "إذا سمحت، لدي خمس ورقات، فهل لي أن أستخدم ماكينة التصوير؛

لأنني مضطر لتصوير هذه النسخ؟" فزاد معدل الاستجابة سريعاً بشكل ملحوظ إلى ٩٣٪!

وتعتمد الاستجابة الآلية على السبب، أو على الأقل ما يدل على السبب، فالناس تحتاج لمعرفة الأسباب؛ ليتخذوا القرارات ويبرروا أفعالهم، وقد أثبتت تجربة "لانجر" ذلك، حتى عندما يكون السبب ليس سبباً حقيقياً، ولكنه يبدو فقط كسبب؛ وهذا يكفي للحصول على استجابة إيجابية؛ وذلك لأن كلمة "لأن" عادة ما تكون متبوعة بمعلومات، وبالتالي تصبح بمثابة حافز لمعظم الناس، وقوة كافية لتبدأ بها حركة الاستجابة الممثلة (المعينة) وفي هذه الحالة تكون الاستجابة بـ "نعم" حتى في غياب المعلومات الواقعية والملموسة، ويشبه ذلك المصافحة باليد، فعندما يمد شخص ما يده اليمنى تجاهك ليصافحك، فإنك تجد نفسك تفعل نفس الشيء دون تفكير. عندما تريد أن تتواصل سريعاً قدم التماسك بكلمة "لأن" والاحتمالات التي تؤدي بك إلى النجاح، فعلى سبيل المثال، إذا تطلعت إلى القيام بعمل مع شركة ما وقابلت شخصاً مهماً هناك؛ فبدلاً من أن تقول ببساطة: "إنني مسرور لمقابلتك" أضف "لأنني قرأت كثيراً عن عملك الرائد مع شركة.......".



استثنائية تعامل العقل مع المعلومات الإيجابية:

إن لغة العقل هي الصور، والأصوات، والشعور، وتمتد لتشمل بشكل أقل حاسة الشم والتذوق. فالعقل لا يستطيع التعامل مع الصور السلبية – بمعنى أنه لا يفعل شيئاً أو لا يرى شيئاً – فهو يستطيع فقط التعامل مع المعلومات الإيجابية.

لذلك كن حريصاً على ألا تبث آراءً سلبية في عقول الآخرين بالكلمات التي تختارها. (فماذا عن النفي المزدوج؟).

- تكلم بإيجابية.
- قل "إنه لمن دواعي السرور" بدلاً من "ليست مشكلة".
- استخدم كلمة "اتصل بي" بدلاً من "لا تتردد في الاتصال".

الأسلوب التفسيري: [أسلوب التحليل]

عندما نقوم بتفسير خبراتنا لأنفسنا وللآخرين، نميل لوضع أنفسنا في قوالب معينة، فيمكنك أن تطور في أسلوب التحليل الإيجابي، وتؤثر على الآخرين بموقفك المبهج.

السبب والنتيجة

إن إخبار الناس بسبب فعل شيء ما له تأثير عظيم على رد فعلهم، فهم يميلون لتلبية الطلبات بشكل آلي عندما يتم إمدادهم بالسبب الذي من أجله يقومون بفعل الشيء المطلوب. فداوم على القراءة؛ تتعلم الكثير....

الاتصال بالمشاعر

لاحظ (كارل يانج) أن مرضاه ينتهجون طرقاً مختلفة في توصيل خبراتهم. فالبعض منهم يعبر عن نفسه في شكل صور، بينما يتحدث البعض الآخر عن كيفية تناوله للأشياء، ومنهم من يتحدث عن كيفية إحساسه بالأشياء.

في منتصف السبعينيات، سافرت إلى (ميامي) لكي أطّلع على صور الرحلة البحرية الملتقطة من أجل حملة الإعلانات الجديدة: فأخبرني فريق العمل بالوكالة قائلين: "نحن نعلم أن غاية كل منا عندما يريد الذهاب في عطلة هو الحصول على طعام شهي والتمتع بالهواء العليل" وهذا متاح، ولكن بحثنا أثبت أيضاً أن الناس لديهم تفضيلات حسية أخرى. فبعض الأشخاص يختارون الاستمتاع بالمناظر الطبيعية الخلابة في إجازتهم

بشكل أساسي، والبعض الآخر يهربون لأماكن مريحة يمكنهم فيها ممارسة نشاطاتهم، في حين إن آخرين يبحثون عن أماكن تمتاز بالسلام والأمن. ونحن نعلم أن تلك الآراء الثلاثة من الصعب أن نتخذ منها رأياً، ولكن الاختيار النهائي ينبع من الرضاء النفسي لتفضيلات الشخص الحسية.

كما أنهم أخبروني أيضاً بأن صوري لابد وأن تكون محل إعجاب ثلاث فئات:

الفئة الأولى هم من يفضلون الاستمتاع بالنظر، والفئة الثانية هم من يفضلون الاستمتاع بالشعور، والفئة الثالثة هم من يفضلون الاستمتاع بالسماع.

وقد شعر دكتور (يانج) بالفخر لهذا. إن ما تعرفه وكالة الإعلانات لخطوط الرحلات البحرية عن الاتصالات حقيقي بالنسبة إلينا جميعاً – فمختلف الناس يفضلون أن يطوفوا العالم، وينظروا إليه من خلال أحاسيسهم المختلفة، وإذا أردنا أن نتواصل معهم، لابد وأن نستنتج أياً من تلك المشاعر والأحاسيس يفضلون.

التفضيلات الحسية

إننا حينما نصل إلى سن البلوغ يتوجب علينا عندئذ أن نختار من بين هذه الحواس الثلاث الرئيسية: الإبصار، السمع، اللمس، وبذلك نستطيع القول بأن كل شخص يستطيع التواصل عن طريق تلك الحواس. فبكل تأكيد، نحن نستخدم كل حواسنا، ولكن بعض الناس

يعـتمدون علـى الإبصـار بشكل كبير، وآخرون يعتمدون على الاستماع، في حـين إن هـناك مـن يعـتمد علـى الإحسـاس بالحـركة (اللمـس، أو الإحساس البدني). إن إحساسنا المسيطر يصبح بشكل حتمي الإحساس الأول الذي نستخدمه في التواصل مع أنفسنا والآخرين. فبعض الباحثين استنتجوا أن ٥٥٪ من الناس تغلب عليهم حاسة الإبصار، و٣٠٪ تغلب علـيهم حاسـة اللمس، و١٥٪ تغلب عليهم حاسة السمع، بينما قسمهم باحثون آخرون إلى ٤٠٪، ٤٠٪، ٢٠٪ على التوالي. ويتضح أن الطريقة المثلـى للتواصـل هي أن تكيف أسلوب تواصلك مع من تريد أن تتواصل معه. فلو أنـهم يفكرون في صور، فتحدث معهم عن تلك الصور، أو على الأقـل تكلـم عـن الكيفـية الـتي تـبدو الأشـياء عليها. ولو أنهم يفضلون الأصـوات، أخـبرهم كـيف تُسـمع الأشـياء، ولو أنـهم يهتمون بالحاسة البدنية، أخبرهم كيف تحس الأشياء.

إذا أردت أن تحث أو تقنع شخصا ما بشيء، فعليك بتقديم رسالتك متضمنة صورا، وإحساسا بدنيا، وصوتا.

ولـنفترض أنـني موظـف في شـركة سـياحية، وجاءنـي أشـخاص، وقالـوا لـي: "إنهـم يـريدون أن يقوموا برحلة" إذا اكتشـفت أن هـؤلاء الأشـخاص – على سبيل المثال – يتواصلون عن طريق حاسـة اللمس، فسوف أقول لهم: "ما

رأيكم في هذا المكان حيث الرمل الناعم، والمياه الدافئة؛ والأسرّة المريحة؟" وبعبارة أخرى، سوف أخبرهم كيف تبدو مشاعرهم حينذاك؛ إذ إنهم بذلك سيستطيعون أخذ القرار (بإدراك ووعي، بكل تأكيد).

ولو افترضنا أنهم يتواصلون عن طريق حاسة السمع، سأقول لهم: "ما رأيكم في هذا الصوت؟ فأنا أعلم أن كل ما تستطيعون سماعه في هذا المكان هو صوت الأمواج وطيور النورس، ويعد هذا بمثابة منأى عن صخب المدينة". ولو كانوا ممن يتواصلون عن طريق حاسة البصر؛ سأطلعهم على صور، وأقول لهم فقط: "انظروا إلى تلك الصور".

ولكن من المحتمل أن تسأل: كيف لك أن تعرف أي طريقة منها تخصهم؛ لكي تتعامل معهم منذ اللحظة الأولى لدخولهم الحجرة؟ وإليكم بعض المفاتيح لمثل هذه الألغاز والتي بحثت عنها منذ بداية لقائنا.

(البصريون): هم الذين يتحدثون عن الطريقة التي تبدو عليها الأشياء شكلاً، فهم يميلون إلى التحدث بصوت عالٍ، وسريع، ومباشر، ومحدد الهدف، لأنهم لا يستطيعون إدراكَ سببٍ عدم فهمك لما يقصدون على الفور، فهم يريدون أن يروا دليلاً على هذا العرض قبل أن يتخذوا قرارهم. فأنفاسهم التي في صدورهم تكون عالية وسريعة. فالبصريون يقومون بالتأثير على الأشخاص، وغالباً ما يقدمون الوضع الصحيح، فهم يريدون التواصل عن طريق الأعين عندما يتحدثون؛ فالإهمال والفوضى والضوضاء تجرح مشاعرهم.

البصريون يشيرون بشكل قوي إلى هيئة الأشياء وكيف تبدو، فيقولون: "نحن الآن يمكننا إدراك الإمكانيات ورؤية المستقبل". "من وجهة نظري، فهي تبدو في عيوننا الآن هل أدركت ما أعني؟" وكقاعدة عامة، فالناس تجول ببصرها يميناً ويساراً عندما يبحثون عن صورة. (فعندما أسألك عن قميصك المفضل، فأين تجول عينيك؟) إن إيماءاتهم تكون لأعلى ويميناً ويساراً، وأحياناً يرسمون صوراً من الخيال.

وأما (**السمعيون**) الذين يتواصلون عن طريق حاسة السمع، فإنهم يتحدثون عن الطريقة التي تبدو عليها أصوات الأشياء. فهم عادة ما يملكون أسلوب الكلمات، ولديهم القدرة على الإقناع بصوت جذاب وناعم، فهم يميلون إلى المجازفات الفكرية، ويتكلمون بشكل أهدأ قليلاً من البصريين، وبالتالي يلتقطون أنفاسهم بعمق وثبات.

وغالباً ما يكون الشخص الذي يعتمد على حاسة السمع بصفة رئيسية هو ذلك الذي يتميز بذوق خاص في كلامه وملبسه، وربما يميل برأسه قليلاً تجاه الأشياء أو الأشخاص عندما يسمعهم، وهو بالفعل يتجه لهم بأذنه، ولا يركز ببصره بل بسمعه لما يقولونه، ولكنه يتضايق من الضجيج، والضوضاء، والأصوات المزعجة.

وحينما تستمع إلى شخص ما يشير باستمرار إلى صوت الأشياء كقوله مثلاً: "لم ترقني نبرة صوته"، "إن ما قاله له صدى مألوف على سمعي"، "إنني فقط أحاول التعبير عن رأيي"، "لقد جعلتني معقود

اللسان"، "لقد روت قصة رائعة ولاقت تصفيقاً حاداً" فربما بذلك تكون قد وجدت شخصاً يعتمد على حاسة السمع في تواصله مع الأشخاص.

وكقاعدة عامة، فإن السمعيين يهتمون بالجوانب السمعية (باختصار، صوت الشيء الذي يصل إلى سمعهم) عندما ينصتون إلى الصوت. (فأين تجول بعينيك عندما أسألك أي الاثنين أفضل غناء النشيد الوطني بصوت الشباب، أم بصوت الأطفال؟) فكثيراً ما يهتم السمعيون بهذا الجانب عندما يتحدثون، ولا يهتمون بالاتصال العيني تركيزاً منهم على استعادة الصوت من ملفات ذاكرتهم. وتلك الإيماءات تتطابق مع إيقاع كلماتهم، وهم أحياناً يلمسون أفواههم، أو فكوكهم، أو آذانهم، وهم يتحدثون.

وأما (اللماسون) في تواصلهم مع الآخرين، فيتحدثون عن الطريقة التي يبدو بها ملمس الأشياء، وكيف يشعرون بها، فهم يميلون لأن يكونوا عاطفيين، وهادئين، ومرهفي الحس، ومع ذلك فهم أحياناً يكونون متحفظين ومحترسين. فإذا تعاملت مع شخص ما قوي البنية أو رياضي، فربما بذلك تكون قد تعاملت مع شخص يعتمد على الإحساس في تواصله. فهؤلاء الأشخاص يمكن التعرف إليهم بسهولة؛ لأنهم أناس معروفون بأن إقناعهم لا ينجم إلا عن طريق اللمس والإحساس؛ كما تميل ملابسهم لأن تكون مريحة وجميلة، ودائماً ما يفضلون الجانب العملي في أسلوب ملابسهم. فبعض هؤلاء الأشخاص معروفون بأنهم يتحدثون بطريقة منظمة، وبطيئة، وبأنهم يوردون شتى التفاصيل

وأدقهـا ، مما يجعل البصريين والسمعيين يصرخون في وجوههم قائلين :

"لقـد فهمـنا ذلـك مـنذ عشـر دقائـق".

إذا تمكنت من اكتشاف الحاسة التي يفضلها الشخص الذي أمامك، عندئذ يمكن استخدام عبارات من شأنها أن تسهل طرق الاتصال بينكما على الفور، وسيعود النفع على كليكما.

وأصـواتهم عمـيقة وهادئـة أكثـر مـن الآخـرين ، فهـم يمـيلون إلى الاهـتمام بالتفاصـيل ، وإلى التخاطب بلغة الملمس والإحساس ، فيقولون مثلاً : "إنني أميل بشـدة إلى تجـربة ذلـك". "نحـن لديـنا قلـيل مـن العقـبات ، ولكنـنا سـنقومها ونذللـها جمـيعاً" "إنـني أحاول التغلب علـى أي ارتـباك". "عـندما أصـل إلى حقائـق ملموسـة ، فسـوف أتصـل بها ، وأطلعها عليها".

"فلـنكن جمـيعاً هادئين ، وديعين ، ورابطي الجأش". فهم عادة ما ينظـرون لأسـفل وإلى الـيمين عـندما يشـعرون بشـيء أو عـندما يدونـون معلـومات ، أو يخـزنونها ، أو يسـترجعونها. كمـا أن أنفاسـهم تكـون منـتظمة وعميقة. كما أن إيماءاتهم منخفضة ، بالإضافة إلى أنهم يعقدون أذرعتهم على صدورهم بشكل متكرر.

ونحـن لسنا في حاجة لقول، إنك إذا استطعت تحديد أي نوع من تلك الحواس تتعامل معه فقط، فسوف تستطيع التواصل بسهولة معهم؛

وذلك لأنك إذا استطعت التحدث بعبارات تعني لهم الكثير، ستصل رسالتك على الفور لتحدث تواصلاً معهم.

تلميحات العين

هناك عيون تستطيع أن تعطي تلميحات أكثر فعالية تنم عما يفكر فيه الشخص. وكما ذكرنا سلفاً، فإن من يتواصلون عن طريق حاسة البصر يميلون إلى النظر لأعلى أكثر، وكذلك الذين يعتمدون على حاسة السمع في اتصالهم بالآخرين يقضون أكثر أوقاتهم في النظر إلى الجانبين، والأشخاص الذين يعتمدون على حاسة اللمس ينظرون إلى أسفل؛ وهذا لأن كلاً منهم يفضل حاسة واحدة؛ لكي يخزن المعلومات العامة ويدونها من خلالها، ويعبر عنها أيضاً.

فلو أنك تساءلت بقولك: "كيف تتناغم فرقة (ستونن)؟" فالبصريون يفكرون أولاً في الكيفية التي تبدو بها تلك الفرقة، والسمعيون يفكرون في الكيفية التي تسمع بها هذه الفرقة، أما اللماسون، فإنهم يفكرون في الكيفية التي يستشعرونها، ولكن تلميحات العين تستطيع أن توحي لك بشكل كبير مع من تتعامل، بل إنها تستطيع أيضاً إخبارك بما تتعامل. فالناس عندما ينظرون لأعلى أو على يمينهم؛ فمن المحتمل أنهم يكونون ويرتبون إجاباتهم، وعندما ينظرون لأعلى وعلى شمالهم؛ فهم على الأغلب يسترجعون الإجابة.

تنويع العلاقة طبقاً للمواقف

إن العلاقة الودية ما هي إلا ثقة وتفاهم متبادل بين شخصين أو أكثر، فليست بمفاجأة كبيرة أن تكتشف أن أفراد كل طائفة من



لغة الإحساس

ستجد على الجهة اليسرى وصفاً للشخص، وعلى اليمين بعض العبارات، في بادئ الأمر حدد أي الأشخاص يعتمد في تواصله على حاسة البصر، السمع، اللمس، ثم حدد ما إذا كنت تستطيع توصيل الأشخاص بالعبارات.

تدير (جيل) شركة رائدة في مجال الأطعمة، بدأت بتأسيسها، والآن قامت بتعيين ٤٣ موظفاً، فقد تدربت على إعداد الفطائر، ومازالت مستمتعة بكونها تقدم يد العون عند الحاجة، وهي تفضل الملابس المريحة، كما أنها تتمتع بصوت واثق هادئ.

لكل منا وجهة نظر مختلفة.
هل تستطيع فهم الأساسيات؟
تبدو هذه الفكرة رائعة.
أرني كيف فعلتها.
أسمع صوتك واضحاً جلياً.

الطوائف الثلاث يملون إلى نظرائهم، ويرون أنهم على حق؛ فالطيور على أشكالها تقع. فهناك دائماً بعض الأشخاص ننشئ معهم علاقة ودية بشكل طبيعي، ويصبحون بعد ذلك أصدقاءنا، وذلك لأننا لدينا نفس الميول، والاهتمامات، وربما نفس الأحاسيس المفضلة؛ فنحن نطلق على هذا "علاقة عن طريق المصادفة" دون سابق ترتيب، ولكن

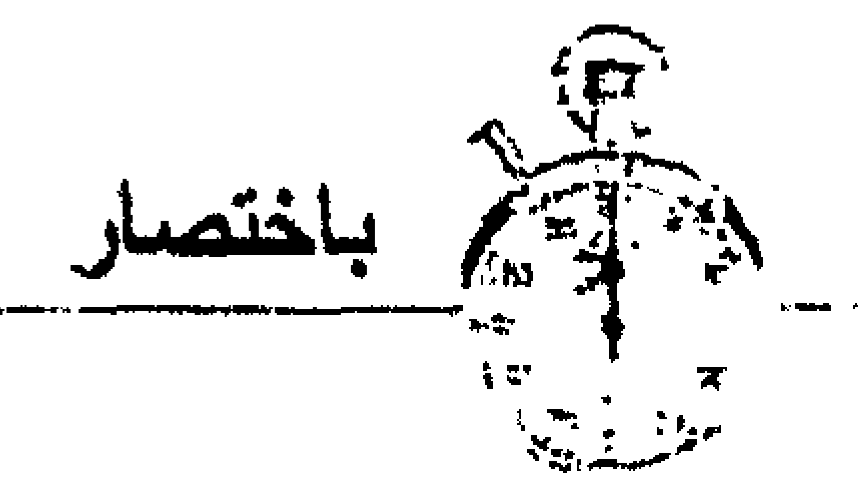
يتعامل (هاوارد) المحامي الكفء مع الحقائق، ويجب أن يطلع على الأدلة، وهو أنيق الملبس، كما أنه يجب أن ينظر مباشرة في أعين الناس عندما يتحدث معهم، كما يتوقع منهم أن يبادلوه نفس النظرات.
تستطيع (ميليسا) جذب انتباه الآخرين، فلديها طريقة عذبة ومؤثرة في الكلام، لقد عملت في مجال السياسة منذ أن كانت في أوائل العشرينيات من عمرها، ولديها العديد من الأصدقاء، فهي دائماً تكيف أسلوب ملبسها أينما كانت في أي مناسبة.

إني أدرك ما تقوله.
نحن جميعاً نواجه عقبة كئوداً.
هل تستطيع إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة؟
هذا الاسم لامع وشهير.
إنا لا أستطيع أن أضع يدي على أدلة ملموسة.
هل تعي ما كانت تقوله؟
دعنا نستكشف الأمر بقليل من التعمق.

لكي تتعرف على الإجابات انظر الصفحة التالية.

فــي مجــال العمـل لا نسـتطيع تـرك العلاقـة للمصـادفة، فنحن لا نسـتطيع أن نفـرض ببسـاطة أو تأمـل أن نـتعامل مـع أشخاص مثلنا، فـنحن نعلـم من خلال الخبرة أن هذه الطريقة لا تجدي؛ لذلك لابد من وجود علاقة مخطط لها مسبقاً، بالنسبة إلى أي شـخص.

لـو أنـنا بذلـنا قصارى جهـدنا لإيجـاد ثقـة وتفـاهـم متبـادليـن، وذلـك بتكيـيف مواقفـنا، ومـوائمة لغـة أجسـادنا، ومعـالم الصـوت، والكلمـات المعتازة المنتقاة، والتفضيلات الحسية، فإذا استغلت كل تلك الأمـور؛ فسـوف نحظـى بعلاقـة وثـيقة؛ وسوف يُصبح عقد الصفقات، وإنجاز الأهداف المشتركة، وبدء المشاريع أسهل كثيراً.



باختصار

التفضيلات الحسية

إن تهيـئة أسلوب اتصالك مع الآخرين تعد من أعظم الطرق الفعالة لـنقل المعلـومات مـنك إلى شـخص آخـر. فالـناس بصفة عامة تنقسم إلى ثلاث فئات:

- **البصري:**

يخبرني أو يريني كيف تبدو أشكال الأشياء، فالأشخاص البصريون يحتاجون لرؤية صور، وتكوين صور ذهنية من خلال خبراتهم.

- **السمعي:**

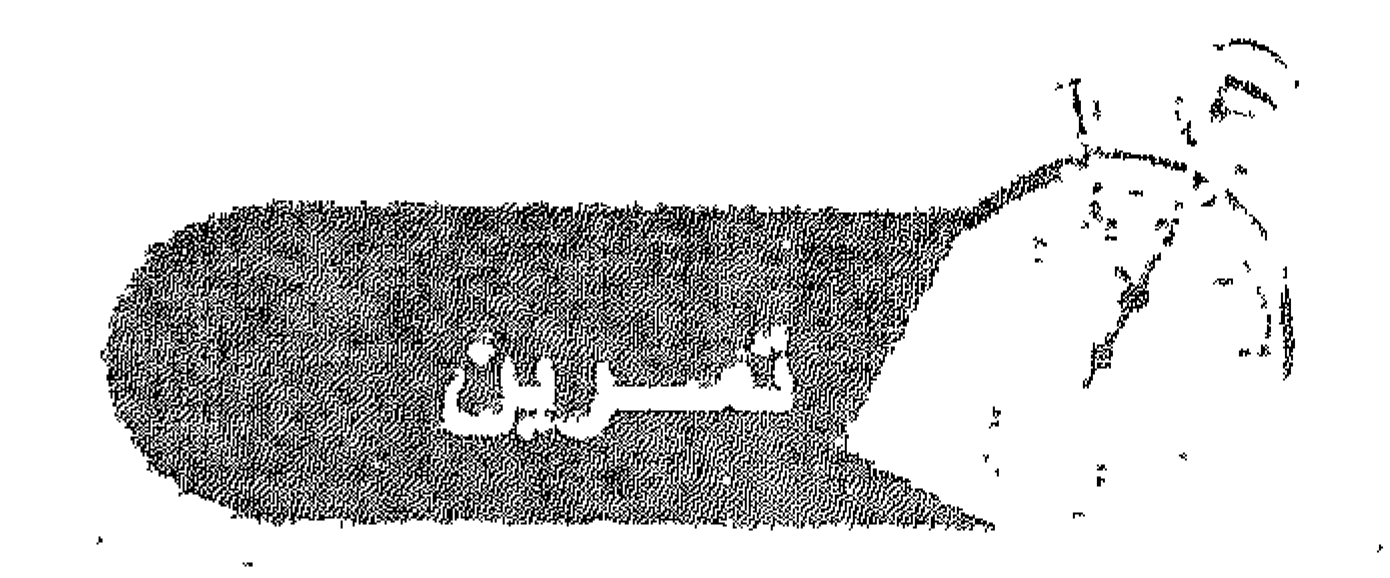
يخبرني أو يريني كيف تبدو أصوات الأشياء، فالأشخاص السمعيون يحتاجون لسماع الأصوات، والتعبير بالألفاظ عن خبراتهم.

- **اللمسي:**

يخبرني أو يريني كيف يبدو ملمس الأشياء، فالأشخاص اللمسيون يتواصلون عن طريق التعبير بالإحساس البدني.

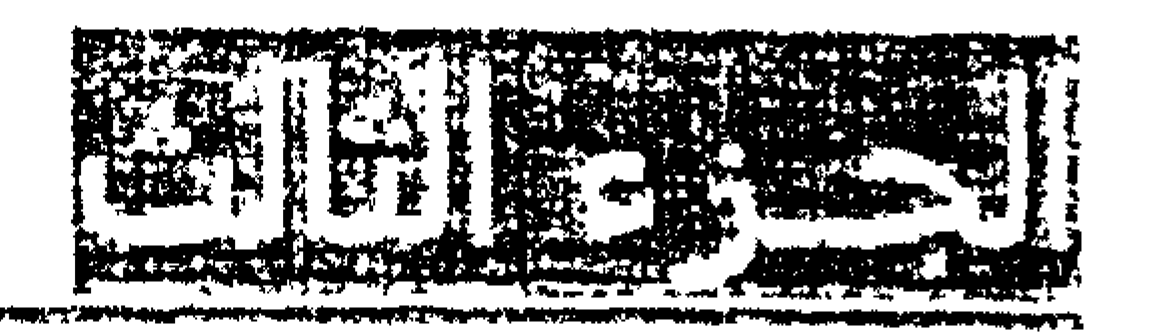
علاقة سابقة التخطيط

لإنشاء علاقة مع الآخرين لابد أن تتوافق معهم في لغة الجسد، ومعالم الصوت، والكلمات المفضلة، والتفضيلات الحسية.



إجابات تمارين لغة الإحساس

- (جيل) من الذين يعتمدون على حاسة السمع، و(هاروارد) ممن يعتمد على حاسة البصر، أما (ميليسا) فهي ممن يعتمدون على حاسة السمع.
- (جيل) من المحتمل أنها تحب أن تقول: "هل نستطيع فهم الأساسيات؟" "من جميعاً توافقه عقبة كئوداً" "أنا لا أستطيع أن أضع يدي على حقائق ملموسة" "دعنا نستكشف الأمر بقليل من التعمق".
- (هاروارد) من المحتمل أنه يحب أن يقول: "لكل منا وجهة نظر مختلفة" "أرى كيف فعلتها" "فأنا أعي ما تقول"، "هل يمكنك إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة".
- (ميليسا) من المحتمل أنها تحب أن تقول: "تبدو هذه فكرة رائعة" "أسمع صوتك واضحاً جلياً" "إنه لاسم لامع" "هل تعي ما قلته".



التواصل مع الشخصية

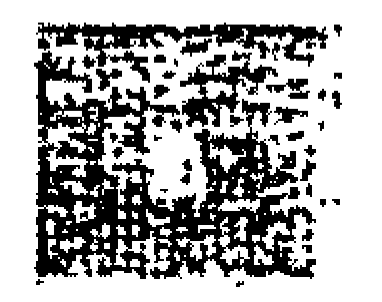
بمجرد أن تتواصل مع الغرائز الإنسانية الأساسية لشخص ما، ويبدأ هذا الشخص في الشعور بالارتياح إليك ووضع ثقته بك، ستنتقل إلى المرحلة التالية، وهي ربط عالمك بعالمه، وحتى تنجح في تحقيق ذلك، يتوجب عليك معرفة ثلاثة أشياء، أولها: كيف تتواصل الشخصيات وتتفاعل، ثانيها: الطبيعة الحقيقية لعملك والدور الذي تقوم به في هذا العمل، ثالثها: كيف تروج لنفسك بطريقة تُبرز شخصيتك وقدراتك بالشكل الأمثل للعالم الخارجي، حيث يمكنك فيه أن تفيد وتستفيد.

إن العمل يقوم على كيفية توصيل الأفكار للآخرين، من شخص إلى آخر، وتعلم كيفية التعرف على أنماط الشخصيات المختلفة ولاسيما شخصيتك وكيفية تحفيزها، سوف يمكنك من توصيل رسالتك بالطريقة الأكثر فعالية.

إنه لأمر غريب ولكن حقيقي أن المال ليس هو سبب النجاح في العمل (على الرغم من أنه أحد التأثيرات)، وسوف أوضح لك كيف

يمكنك أن تحدد دوافعك بدقة، وتربطها بعملك؛ حتى تستطيع أن تصرح بإيجاز بما تقوم به، وعليك أن تستوضح طريقك ثم تظل سائراً عليه سعيداً مطمئناً حتى تصل إلى النجاح المؤكد.

- إن الترويج لشخصيتك، حتى تعكس المزيج الصحيح بين الحكم والمحاولة، يؤثر على مدى ودرجة الانتباه الذي تناله من الآخرين. ومن خلال هذا الفصل سوف تعرف كيف تشعر بالارتياح، وتنال نزعة التنافس.



أشبع الشخصية

تقوم كل الأعمال على طرح أفكار جيدة في السوق، فأنت تتناول فكرة جيدة ثم تحولها إلى أخرى أكبر، وتعرضها على الناس.

في عام ١٧٦٢، اعترت فكرة طيبة عقل الإيرل جون مونتاجو، حيث كان مقامراً كبيراً، ولا يحب أن يترك طاولة اللعب أبداً؛ لذا عندما شعر بالجوع ذات مرة أمر خدمه قائلاً: "احضروا لي شريحة من اللحم بين شطرتين من الخبز" وكان هذا هو ميلاد الساندويتش.

وبينما كانت لدى "هينري هاينز" فكرة أخرى: وهي وضع "كاتشاب الطماطم" في زجاجة، كانت لدى "ليفاي ستراوس" فكرة أن يصنع سروالاً من قماش الخيم. أما "بيل جيتس" فكان صاحب فكرة وضع جهاز حاسب آلي على كل مكتب؛ أما "جون كيمبرلي" و"تشارلس

كلارك" أيضاً كانت لديهما فكرة جيدة، وهي صنع مناديل ورقية ناعمة؛ لإزالة الكريم المرطب.

تلك الأفكار الجيدة قد أصبحت الآن أفكاراً كبيرة، صنعت وظائف لعدد لا يحصى من البشر، وكونت ثروات هائلة لمبتكريها؛ ويرجع الفضل في ذلك إلى جيش من العمليين الذين ساندوا الحالمين الأصليين.

الحالمون والعمليون

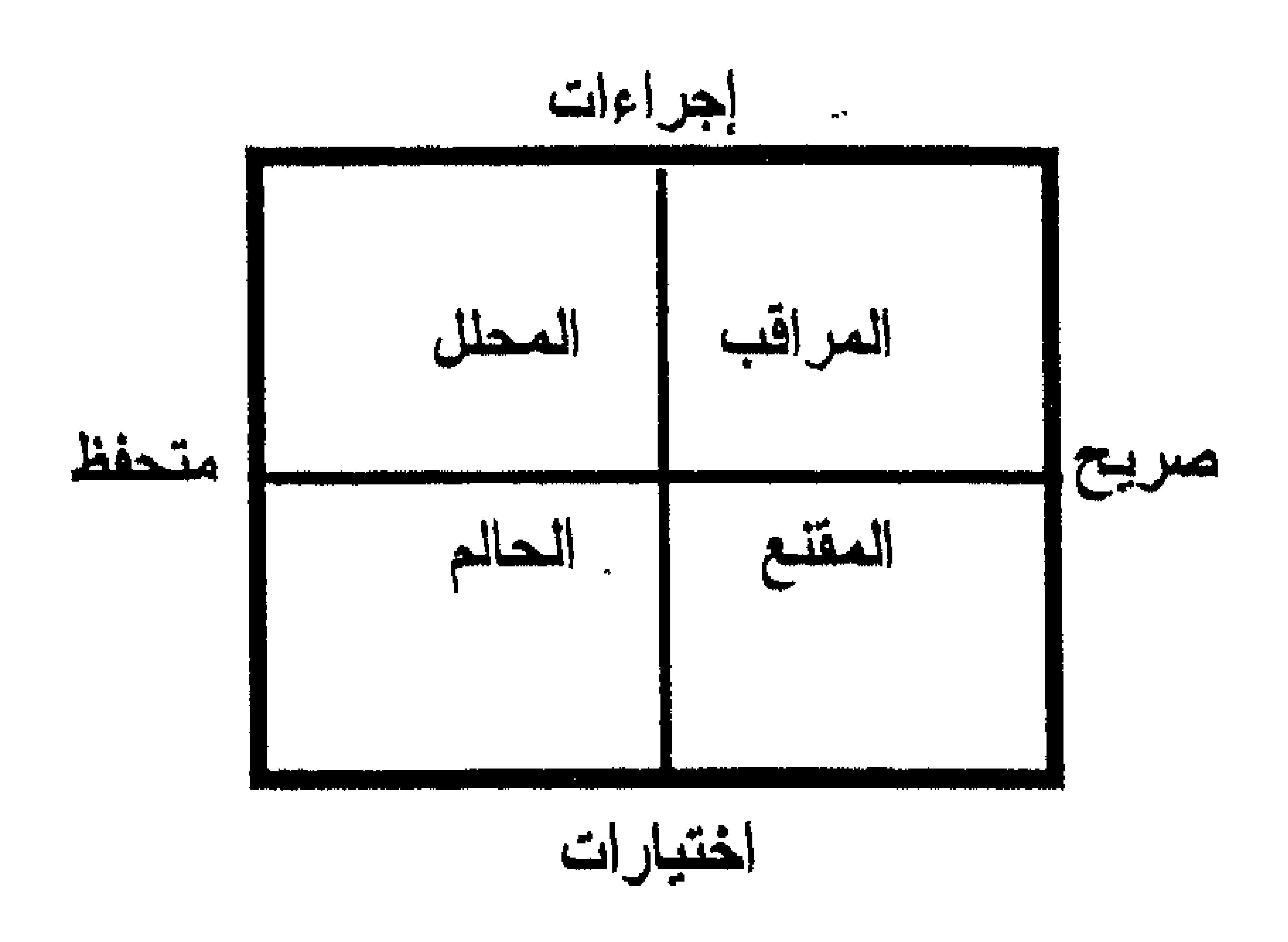
هناك أربع عمليات تكوِّن نموذج العمل الإبداعي، وهي: الحلم؛ والتحليل؛ والإقناع، والمراقبة، وبناء على ذلك هناك أربعة أنماط من الشخصيات دائماً ما يبحث عنها سوق العمل؛ وهي: أولاً، الحالمون؛ للقدوم بالأفكار، والمحللون؛ ليتأكدوا أن الأفكار صالحة للعمل. والمقنعون؛ حتى يحصلوا على تقدير الأفكار. والمراقبون؛ ليتأكدوا من تنفيذ العمل. يمتلك الكثير من متعهدي الأعمال الناجحين بعض أو كل هذه الخصائص، بينما يجد الآخرون أنه من الضروري إيجاد شريك؛ حتى تكون المعادلة مكتملة.

تؤثر شخصيتك على كل من اختيارك لوظيفتك، وعلى أدائك الملحوظ لعملك، في حالة وجود اختيارات، دائماً ما يحسن الناس اختيار العمل المناسب لشخصيتهم؛ فالشخص الاجتماعي الودود (المقنع) يكون أكثر نجاحاً في المبيعات، والشخص الحذر الذي يهتم بالناحية العملية (المحلل) يتفوق أكثر في الهندسة، أما الشخص الحازم الصريح بطبيعته (المراقب) يكون بارعاً في قيادة الآخرين، في حين إن الأقل حزماً والذي

يمتلك القدرة على النظر للأشياء من زوايا متعددة (الحالم) يكون مناسباً أكثر في وظيفة ابتكارية.

يشعر المحللون والمراقبون براحة أكثر عندما يتبعون نهجاً أو دليلاً منطقياً، ويعتمد الحالمون والمقنعون على تلقائية المشاعر والاختيارات حتى يؤدوا وظيفتهم على الوجه الأمثل. ويميل دائماً المحللون والحالمون إلى أن يكونوا صرحاء ومعتدين بأنفسهم.

شخصيات العمل الأربعة



كيف يمكنك أن تحدد كل نوع؟ الحالم هو الشخص الخيالي الذي يلتقط الاختيارات والأفكار من الهواء، ثم يمنحها كل اهتمامه، فهو لا ييأس بسرعة، بل يحاول، ويحاول من جديد. إذا أردت أن تتواصل

معه في العمل، عليك أن تعطيه مساحة ليحلم، وأن تحترم هذه المساحة.

أما **المحلل** فإنه يستمد قواه من كونه مهتماً بالتفاصيل، ومفكراً دقيقاً، فهو دقيق في حل المشاكل ولديه دافع قوي ليخرج العمل في شكله الصحيح، وحتى تتواصل معه في العمل: عليك أن تلاحظ التفاصيل، وتكون منظماً، وتتبع الوقائع.

يستمد **المقنع** قواه من كونه متفائلاً، ولديه القدرة على التواصل والإقناع؛ فهو يهدف إلى التقدير. حتى تتواصل معه في العمل، عليك أن تجعله مركز الاهتمام، وأن تتجاوب معه بحماس، وتحترم تلقائيته. فهو يضل طريقه إذا اعتمد على الفرص: أو وضع التفاصيل في ورقة.

أما **المراقب** فهو منافس جسور، مباشر: ومهتم بالتفاصيل، ومعتد بنفسه، تحدوه رغبة ملحة للانتهاء من العمل: حتى تتواصل معه في العمل عليك أن تعطيه اختيارات وبدائل. يجب أن تخفي ما تريده بين الاختيارات، ثم تركز عليه، وأن تشعره أنك تتفهمه، وتقدر ما يفعله، وفوق كل هذا عليك ألا تهدر وقته.

هناك مساوئ لكل نوع من هذه الأنواع، فالحالم بدون أحلام يصبح شخصاً أبله، والمحلل بدون مشروع قوي يصير متذمراً. كما أن المقنع الذي لا يستطيع الإقناع يكون سخيفاً، والمراقب الذي لا يستطيع تحمل المزيد من المراقبة يمسي مستبداً، على كل نمط من تلك الأنماط أن يعي مكمن قواه، ونقاط ضعفه معاً؛ حتى يكون أكثر تأثيراً، عندما ينجحون

. في تحقيق ذلك، ويستطيعون إيجاد شريك يقومون بتعويض نقاط الضعف والمساوئ؛ بهذه الطريقة يمكن لأشياء عظيمة أن تتحقق. على سبيل المثال، يمكننا أن نتناول هذا الثنائي العظيم. المحللة والمراقبة "راتشيل" والحالم المقنع "سام" اللذين اتحدا معاً كي يحققا أحد أحلامهما.

منذ عدة أعوام؛ حين كان سام وراتشيل يتمشيان على شاطئ البحر في بلدتهما، شاهد سام لافتة على إحدى النوافذ مكتوب عليها "للإيجار". فقال سام لـ "راتشيل": "هل تعرفين إلام يحتاج هذا المكان؟ يحتاج إلى مطعم جيد للمأكولات البحرية"، فردت عليه راتشيل موافقة: "أنت على صواب". وبدأت الفكرة تجول في خاطرها، فكرت في المطاعم الأخرى في المنطقة، وهل سيكون هناك قدر كاف من العمل يغطي مواسم الكساد؟ وما مدى إمكانية الاعتماد على الممولين المحليين؟ وبعد أن استقرت وأدركت العواقب المحتملة، وضعت خطة العمل، وذهبت هي وسام إلى مدير البنك المحلي؛ لإقناعه أن يقرضهما عشرة آلاف دولار.

وقد قام سام بمهمة التحدث، وقام بإقناع مدير البنك؛ ولكن المدير كان ينصت باهتمام أكبر كلما قامت راتشيل بإيضاح تحليلها بخصوص إمكانيات مطعمهما والتحديات المتاحة. لم يستغرق المدير وقتاً كبيراً؛ حتى يحدد أي الشخصين أكثر صلاحية لوظيفة المراقب.

كانت راتشيل شخصية منظمة، وواقعية (مثله)؛ وتهتم بالتفاصيل؛ فقد أعجب المدير بمحاولتها كبح اندفاع سام بأفضل طريقة ممكنة. وإنه لمن المتوقع أن يكون العمل ناجحاً مادام سام وراتشيل قد فهما دورهما على أكمل وجه، ولكن إذا وجهت راتشيل إلى طريق العمل الابتكاري أو جعلت سام محللاً؛ سوف يضطر البنك إلى أن يطالب بإعادة القرض فوراً.

ليس مهماً أن تفهم شخصيات فريق العمل وشخصية زملائك ورؤسائك فقط، ولكن عليك أن تفهم شخصيتك أنت أيضاً. فشخصيتك هي التي تشكل الإطار الخارجي لأفكارك، وكيفية تقديمها للآخرين؟ لذا عليك إدراك كنه شخصيتك، وكيفية التواصل مع الآخرين. ألق نظرة على هذا المراقب الذي حاول أن يخترق عقول مجموعة من الحالمين؛ حتى يساعدهم على إنجاز العمل.

كان "ستيف إيريكسون" يمتلك تصميمات التعبئة، وقد واجه الفريق المسئول عن الابتكار لديه مشكلة جماعية، فالعمل الذي أنتجه القسم على مدى الشهر الماضي كان دون المستوى، وكان يعلم جيداً أنه يثقل عليهم في العمل، ولكنه يجد صعوبة في إدراك مدى الاختلاف الذي يمكن حدوثه تبعاً لهذا.

وقد أخبرني قائلاً: "إن الكثير من الناس يعانون من ضغوط العمل" ثم أردف قائلاً: "من طبيعتي أن أكون قاسياً معهم، وأن أخبرهم بأن عملهم ليس على المستوى المطلوب، وأنهم يأخذون رواتبهم؛ حتى يؤدوا

عملهم على أكمل وجه، فمنذ عدة أعوام قمت بدفعهم إلى غرفة الاجتماعات، ثم قلت لهم: "هذا هو العمل المطلوب منكم في الفترة القادمة، وعليكم أن تتقنوه وإلا فصلتم". ولكنه كان يعلم جيداً أن تلك المحاولات غير مجدية.

وقد التقيت بـ "ستيف" مؤخراً في إحدى الندوات، والتي قام خلالها برفع يده خلال مناقشة أجراها مجموعة من الحالمين، وقام بطرح بعض الأسئلة المميزة، ثم تقابلنا في نهاية اليوم، وتحدثنا قليلاً عن كيفية تشجيع الفريق الابتكاري في عمله. وقلت له: "إن لديك فريق عمل محترفاً، وأنت المراقب"، ولم أحدد له بالضبط كيفية التعامل معهم، ولكني وصفت له كيف يشغل خيال الشخص الحالم، وشرحت له أن الطريقة التي تبدو الأشياء عليها، وكيف نسمعها، ونحسها، وكيف نشمها، ونتذوقها، شيء ضروري حتى يقوم فريق العمل بالإنتاج، ويجب أن يكون هناك تدفق ثابت للجديد من الخبرات، كما أن من الضروري وجود محفزات للعمل الخاص بهم. فأقر "ستيف" أنه من الواضح أن المحفزات الحالية لا فائدة منها، وأدرك أن الضغط على العاملين لن يكون منتجاً على الإطلاق، وعلى الرغم من أن القسوة كانت شيمته، إلا أنه قرر أن يتبع طريقة الـ (KFC)، وهي أن يحدد ماذا يريد بالفعل، ويحاول أن يجد الطريق المناسب للوصول إليه.

وقد سمعت من "ستيف" مؤخراً أنه أثار بعض الضجة في الشركة، عندما قرر أن يصطحب فريقه خارج موقع العمل لمكان ما، حيث تكون

نقطة انطلاق جديدة لابتكارهم، مما جعل الفريق التنفيذي يظن أنه يكافئ هذا الفريق لقلة إنتاجه، فقال نائب المدير المالي: "كيف تأخذهم إلى فندق خمس نجوم، ولم يحققوا لك ما تريد؟! لابد أنك فقدت صوابك". ولكن عندما قام "ستيف" بذلك فعلاً، حصل على ما تحتاج إليه الشركة تماماً.

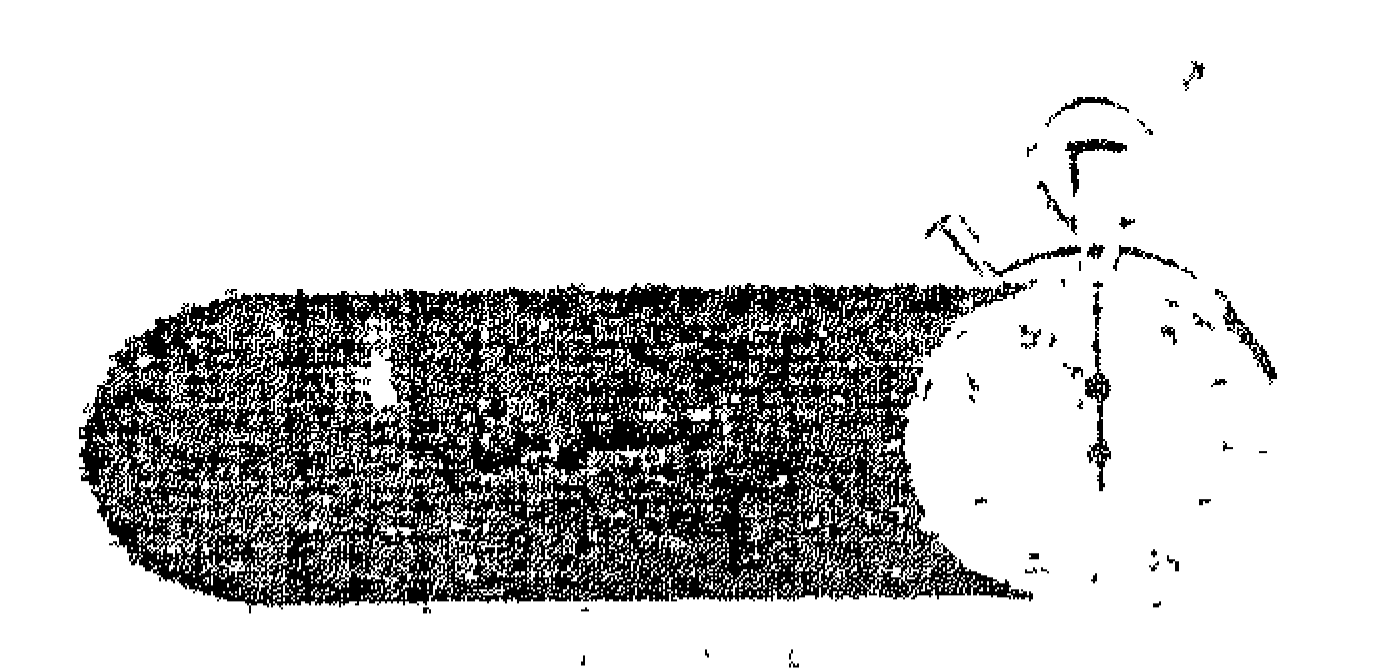
وكان الحل المؤقت بالنسبة إلى ستيف هو أن يأخذ القسم إلى ورشة عمل في عطلة نهاية الأسبوع، في أحد الفنادق الفخمة على جبال "الأديروندااك". وقد قاموا بإنجاز عمل أكثر من المرة السابقة، وفي أكثر المشاريع تعقداً؛ وذلك لأن كل شخص كان بعيداً عن مقر العمل، وقريباً من المحفز المناسب، واصطحبوا تلك الطاقة التي اكتسبوها معهم إلى مقر العمل.

وكان الحل الوسط بالنسبة إلى "ستيف" أن يعيد تزيين مكاتب العاملين عن طريق وضع أبواب حمراء منزلقة مع سجادة حمراء مناسبة، وزراعة شجرة طولها خمس عشرة قدماً خارج النافذة، ولم تكن تلك الخطوة مجدية مع مجموعة من المحللين، ولكن قامت بدور عظيم مع هؤلاء الحالمين.

عندما تتصادم الشخصيات

انظر في مكان عملك، هل يوجد شخص معين لا تستطيع التعامل معه بشكل جيد؟ ما هو نوع شخصيته؟ وما نوع شخصيتك؟ إذا تمكنت من تحديد هذه الأشياء، سوف تستطيع التخلص من هذا المأزق. عندما

يكون هناك شخصان لا يعرفان العلة وراء عدم اتفاقهما معاً، أو لا يفهم كل منهما شخصية الآخر، تنقطع أواصر الصلة بينهما سريعاً.



من المتحدث؟

لابد ان يحاول لابد أن يحاول رجل الأعمال إرضاء جميع أنماط شخصيات عملائه وزملائه، وأن يكون قادراً على التكيف والتأقلم معهم. وحتى ينجح في ذلك، عليه أولاً أن يحدد إلى أي نوع ينتمون وذلك من خلال الملاحظة، وطرح الأسئلة، والاستماع إليهم، وإذا كان يتعامل مع حالم، أو محلل، أو مقنع، أو مراقب؛ وحين ينجح في تحديد هذه الأشياء، فإن بوسعه فوراً أن يتفق مع أسلوبهم.

إليك أربع إجابات مختلفة للسؤال ذاته. عليك أن تحدد من هو الحالم والمحلل، والمقنع والمراقب، حاول أن تتخيل ما يمكنك قوله حتى يمكنك أن تتواصل، ويظل الحديث مستمراً مع كل منهم.

سؤال: كيف يمكننا أن نقلل الارتفاع الهائل في التكلفة في قسم التصنيعات؟

تقابـل "جـون ستيفنسـون" المديـر الإقليمـي للمبيعات بشركة "أكمي" للمـرة الأولى مع نظيرته الجديدة بالمقاطعة التي تقع غرب مقاطعته؛ فقد اكتشـف أنهمـا سـوف يمران بمطار "أوهير" في نفس الوقت تقريباً؛ لذا فقـد قـررا أن يـتقابلا خـلال وقـت الاسـتراحة فقـد كان يريد أن يقارن التقارير؛ ويلقي نظرة على نماذج النظام الجديد الذي يقوم بتطويره.

الإجابة الأولى: يمكننا أن ننظم حملة إعلانية حرة نستطيع من خلالها تحديد هذه التكلفة بالضبط.
الإجابة الثانية: وظف أحد العاملين بالمحاسبة خلال موعد أقصاه تسعون يوماً؛ ليحدد نتائج يمكن قياسها.
الإجابة الثالثة: علينا أن نعرف، كم من الأقسام الأخرى تعاني من نفس المشاكل، إذا نظرنا إلى الأرقام؛ قد نجد أن قسم التصميم يمكن أن يتعلم أشياء من قسم الإنتاج، أو يشترك مع الاتصالات.
الإجابة الرابعة: مع استخدام كل أجهزة الحاسب الآلي، واللاسلكي، واتصالات شبكة الإنترنت يمكننا أن نصمم نظام إنذار يظهر فجأة على الشاشة.
إني متأكد من أنك أجبت عن الأسئلة بالترتيب الآتي: المقنع، المراقب، المحلل، وأخيراً الحالم.

وكان جون عضواً في النادي التنفيذي للخطوط الجوية، ولأن رحلته كان من المخطط لها أن تصل قبل وصول رحلة ساندي بأربعين دقيقة؛ رتب لمقابلتها هناك، فهو رجل فطن، وملابسه توحي بذلك.

وقد سمع صوتاً يقول: "أأنت جون ستيفنسون؟" فرفع بصره عن الكتاب الذي كان يقرؤه؛ وهو بعنوان "الثروة". ليرى امرأة نشيطة قطوب، ترتدي ثوباً أصفر بلون الكناريا، تقف أمامه؛ حاملة حقيبتي كتف وحقيبة يد؛ فسألها قائلاً: "ساندي؟" فأماءت بعنف: "نعم"؛ فرد قائلاً: "تفضلي بالجلوس. ظننت أنك قلت إنك لست عضواً؛ وكنت سوف..." فقاطعته قائلة: "أنا لست عضوة بالفعل. ولكني حاولت أن أتصرف، وكانوا متأكدين بعض الشيء من مكان جلوسك؛ فدلوني عليه، فقررت أن أتأكد بنفسي؛ وإذا أخطأت كنت سأعود لأنتظرك، فهم مشغولون إلى حد ما. والآن فقد التقينا".

وبعد أن تأكدت من ترتيب حقائبها، وجلست في عجالة؛ حتى لا تضيع ثانية من الوقت، تحدث "ستيفنسون" قائلاً: "نعم بكل تأكيد؛ هل تريدين تناول شيء؛ حتى تشعري بالانتعاش؟" وعندما أماءت بالإيجاب، ذهب جون إلى "البار" وعاد حاملاً مشروباً بارداً.

وقال لها "ستيفنسون" وهو يلقي نظرة إلى ساعته: "ليس لدينا متسع من الوقت" "لأكون دقيقاً، لدينا اثنتان وعشرون دقيقة، أريد أن أريك شيئاً، إن لم يكن لديكِ مانع".

لم تكن "ساندي" مستعدة لهذه البداية السريعة، وقد تناول "جون" ورقتين مطبوعتين من بين رزمة ورق كان قد رتبها على المائدة قبل وصولها، ودفع بهما إليها. وقد أرادت "ساندي" أن تتحدث معه قليلاً؛ ولكنها بدلاً من ذلك ظلت تومئ برأسها، وهي تتصفح الورق، فكانت طبيعتها لطيفة، ولكنها بدأت تمل من ذلك الرجل، فقالت له: "تمهل لحظة، إلام تريدني أن أنظر؟ عم تريدني أن أبحث؟"، فرد جون: "لقد أرسلت كل هذا لك على البريد الإلكتروني"، وكان قد ظهر الغيظ على صوته وعلى وجهه.

هل مر وقت كبير حتى الآن؟ أقل من تسعين دقيقة، وقد قدر لهذه العلاقة ألا تبدأ، هل استطعت أن تضع هذين الشخصين في مكانهما المناسب على لوحة الشخصيات؟ ما هي نقاط قوتهما؟ وما هي نقاط الضعف فيهما؟ وما الذي يقود "ساندي"؟ وماذا يقود "جون"؟

إنها فرصة جيدة ضائعة. فـ "جون" محلل دقيق، ويمتلك القدرة على التركيز، أما "ساندي" فهي مقنعة، ومنغلقة على نفسها، وثرثارة؛ وكان من الممكن أن يدير "جون" حواراً رائعاً إذا عبر عن تقديره لسعة حيلة "ساندي" في العثور عليه دون التعارض مع حريتها، وكان يمكن لـ "ساندي" أن تكمل شخصية جون، وتصل به إلى نقطة التقاء إذا توافقت مع حسه المنظم. ولكن اللحظة المناسبة للتعاون وإمكانية بناء الفريق قد فقدت، في الواقع لا يمكن لهما أن ينسيا هذا اللقاء أبداً، وسيظل هناك دائماً ما يعوقهما عن تكوين علاقة قوية.

فرصة للتحسن

هناك وسيلة واحدة لتحسين مهاراتك في التواصل، وهي أن تنظر إلى الجانب الواهي من قواك، لا أقول إن عليك أن تنظر إلى نقاط ضعفك؛ بل على العكس تماماً، عليك أن تتدبر نقاط الضعف الموروثة في قواك. ليست نقاط الضعف دائماً هي التي تمنعك من التواصل والاتصال، ومن الاستمتاع بوقتك مع كل من حولك، ولكنها الجوانب الواهية في قواك. على سبيل المثال: هل ينطبق عليك أي شيء مما يلي؟:

الحالمون: هل تتسبب قدرتك على رؤية الأشياء من زوايا متعددة في جعلك غير دقيق؟ وهل يعطي فقدانك للاهتمام بمظهرك الشخصي، وحاجتك لمساحة أكبر لإثبات شخصيتك الآخرين انطباعاً خاطئاً؟ وهل تقول أحياناً نعم، وأنت تقصد لا؟

المحللون: هل كونك إنساناً كاملاً يجعلك تفقد فرصاً كبيرة من التي تأتي إليك؟ هل أنت لاذع النقد؟ هل تحاول أن تبتعد عن الناس، ليبتعدوا عنك تباعاً؟

المقنعون: هل تصر على تأكيد فكرة أنك تميل للمبالغة؟ هل تكثر من الكلام حتى تنال عائداً مفيداً؟ هل تتجنب المواجهة؟ هل تجد صعوبة في ألا تظل حاضر الذهن؟

المراقبون: هل أنت واثق من أنك تفتقد إلى الإنصات جيداً؟ هل يفضي جزعك إلى أن تكون مجادلاً أم عنيداً فحسب؟ هل ميلك إلى عدم

هناك نقاط ضعف موروثة في كل قوي

الصبر يقلل من قدرتك على الاستفادة من الآراء، وإيجاد الاتصالات التي تحتاجها؟

ما يقوم ببنائنا يكون أحياناً هو نفسه ما يهدمنا. ما من أحد كامل، بالطبع، ولكن الوعي المتزايد بهذه الخصائص التي تحتاج للتعديل في شخصيتك هو أول خطوة نحو التحسن؛ لذا عليك باتخاذ الوقت الكافي للتعرف على الجوانب الواهية في شخصيتك عند بنائها، وإدراك كيف تؤثر هذه الجوانب على من حولك. عليك أيضاً أن تضع في اعتبارك أن أياً كان نمط شخصيتك، فإنك سوف توصل للآخرين حجماً هائلاً من المعلومات. فكن واعياً تماماً بما تحاول توصيله.

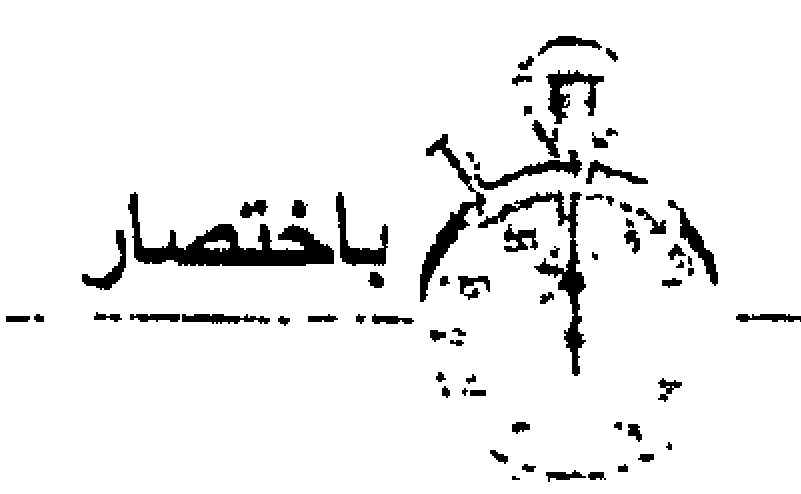
المراقبون: هل تبدو عدوانياً أو مثيراً للخوف بالنسبة إلى الآخرين؟

المحللون: هل تدفع نفسك إلى الظهور بمظهر رجعي، أو أفضل من الآخرين؟.

المقنعون: هل إيماءاتك المتغيرة تحير الناس؟.

الحالمون: هل يفكر الناس فيما إذا كنت تنتبه لهم، أم لا؟

حتى إذا كنت تتعامل مع عميل، أو زبون، أو زميل تعرفه منذ أعوام، وقتما تفهم شخصيتهم سوف يكون هناك اختلاف كبير في معاملتك المرة القادمة.



رجل الأعمال المتوائم يتكيف مع أنماط شخصيات عملائه، وزملائه، ويحاول إشباعها.

أنماط الشخصيات

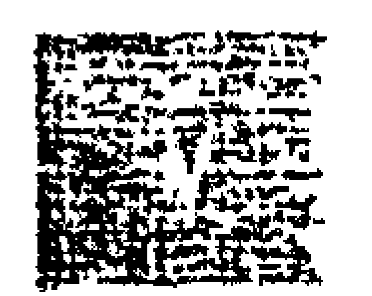
هناك أربعة أنماط أساسية للشخصيات دائماً ما يبحث عنها سوق العمل. الحالمون؛ ليأتوا بالأفكار. والمحللون: ليتأكدوا من صلاحيتها، والمقنعون؛ ليحصلوا على تقديرها. والمراقبون؛ ليتأكدوا من تنفيذ الأعمال. أغلب الناس يمتلكون مزيجاً من تلك المواهب، ولكن دائماً ما تطغى واحدة منها على الآخرين. إليك كيفية التواصل:

- **الحالم:** أعطه مساحة ومحفزاً كي يحلم، واحترم هذه المساحة، وحاول دائماً أن تعطي له احتمالات ليختار منها.
- **المحلل:** اهتم بالتفاصيل. وكن منظماً؛ واهتم بالوقائع.
- **المقنع:** حاول أن تتجاوب معه في حماس، وقدر تلقائيته، وحاول تدوين التفاصيل في ورقة.
- **المراقب:** أعطه اختيارات، وبدائل (ثم حاول جذبه تجاه الناتج الذي تريده). تعرف جيداً على كفاءاته، ولا تضيع وقته.

جوانب الضعف في قواك

تفحص الجوانب الواهية الموروثة في قواك، حتى تستطيع أن تطور مهارات التواصل لديك.

- **الحالم:** هل أنت غير دقيق؟ هل تعطي للآخرين الانطباع الخاطئ في الوهلة الأولى؟ هل تقول نعم عندما تقصد أن تقول لا، والعكس بالعكس؟
- **المحلل:** هل تضيع منك فرص كثيرة؟ هل أنت لاذع النقد؟ هل تبدو بعيداً ومنعزلاً؟
- **المقنع:** هل أنت ثرثار، ومبالغ؟ هل تتحاشى المواجهة؟ هل تجد صعوبة في التركيز مدة طويلة؟
- **المراقب:** هل أنت مجادل، أم عنيد؟ إلى أي مدى تجيد تنسيق الآراء؟



تعرف على طبيعة عملك

علـى الرغم مما تعلمناه منذ نعومة أظفارنا، من أن المال ليس هو الإغراء القوي الوحيد الذي يمكنك أن تعرضه على شخص ما، إلا أن ذلك ليس صحيحاً، بالطبع نحن جميعاً نحتاج إلى المال، لشراء ضروريات الحياة مثل: الغذاء، والمأوى، ووسائل النقل، والحماية، ولكن ما يدفع الناس إلى أن يتجاوزوا نداء الواجب في العمل هو البحث عن فرصة للقيام بما يعتقدون أنه شيء مهم. عندما تقوم بأداء عمل ما ذي أهمية إلى شركتك أو فريقك، أو مجتمعك، فإن ذلك يجعل من قيمك ومعتقداتك شيئاً واقعياً وملموساً، وسيمكنك ذلك من أن تحس بشعور عظيم؛ حيث إنك

شخص ذو قيمة، وأهمية، ومنفعة.

وقد تعرفت الشركات الذكية على قيمة الاستفادة من قيم موظفيها، وذلك بأن جعلت من عملهم شيئاً ذا معنى.

ومن الطرق التي يستخدمونها في ذلك: خلق عبارة تلخص مهمتهم، وقد يذهب البعض إلى ما وراء ذلك، بأن يستخلصوا عبارات مهماتهم، إلى ما أطلق عليه الفكرة الأساسية للشركة. يمكن لعبارة "الفكرة الأساسية" المصاغة بدقة أن تشرح ببساطة، وبطريقة لا تنسى: السبب الجوهري لوجود الشركة، وما هو الشيء المختلف الذي تقدمه، كما يمكنها أيضاً أن تخلع المكانة على مؤسسة ما، وبوسعك أن تقيس فعالية هذه العبارة عندما يستطيع الموظف أن يضعها قبالة عينيه، وأن يلح دائماً في السؤال والإجابة عن السؤال: "هل ما أقوم به الآن يتناسب مع ذلك، أم لا؟".

وعلى سبيل المثال، فالفكرة الأساسية لفنادق ماريوت هي: "نحن نجعل الناس البعيدين عن أوطانهم، كما لو أنهم بين أصدقائهم". إنها فكرة ذكية، ويسهل تذكرها، ويستطيع كل شخص، بداية من مدير العلاقات العامة إلى موظف المكتب الأمامي، مروراً بعامل النظافة في الغرف، وطاهي الفطائر في المطبخ، أن يسأل نفسه قائلاً: هل أفعل ذلك الآن، أم لا؟ وإذا كانت الإجابة بنعم، فعندئذ تكون الشركة على الطريق الصحيح. أما إذا كانت الإجابة بلا، فيحين الوقت لإجراء تغيير ما. هذا هو التأثير الفعال لعبارة الفكرة الأساسية المدروسة بعناية،

فهي تجعل كل موظف مراقباً لمهمة الشركة، كما تعطيهم السلطة، لكي يلاحظوها ويحافظوا عليها، وقد صاغ "تشارلز ريفسون" هذه العبارة بطريقة جميلة: "نحن في مصنع (ريفلون) نصنع مستحضرات التجميل، وفي الصيدليات نبيع الأمل".

وإليكم بعض عبارات "الفكرة الأساسية" الأخرى. والتي تحدد الأهداف الحقيقية للشركة بطريقة بسيطة ومؤثرة.

وال - مارت:

نحن نعطي الفرصة للأشخاص العاديين، لكي يتمكنوا من شراء الأشياء التي يشتريها الأغنياء.

مستحضرات تجميل ماري كاي:-

نحن نعطي المرأة فرصاً لا محدودة.

ميرك

نحن نحسن ونحافظ على الحياة البشرية.

كوكا- كولا:-

نحن ننعش العالم.

ثري. إم:-

نحن نحل المشاكل المستحيلة بطريقة مبتكرة.

والت ديزني:-

نحن نجعل البشر سعداء.

لا تشير أي من تلك العبارات بطريقة مباشرة إلى المنتج، أو الخدمة المقدمة. ولكنها تشير إلى ما تفعله الشركة. وليس صعباً أن نتخيل أن مندوبة مبيعات شركة "ميرك" تشعر أن بمقدورها أن تدفع مبيعات الشركة إلى الأمام. وهي تعلم أن هدف الشركة هو التحسين والمحافظة على الحياة البشرية. يستطيع كل موظف في الشركات المذكورة أعلاه أن يسأل نفسه قائلاً: "هل أفعل ذلك الآن، أم لا؟" ويأتي بإجابة سريعة. هل تعتقد أن هذا السؤال أو الجواب بإمكانهما أن يؤثرا على المغزى الأساسي؟

شحذ الفكرة الأساسية:-

لقد كنت فرداً في فريق عمل ذهب إلى "بنسلفانيا" في عطلة الأسبوع؛ لإعطاء الامتياز لطعم قومي متخصص؛ وكان هدفه الأساسي هو تحسين طريقة الاتصال بينه وبين عملائه، ثم بدأنا العمل، وكانت عبارة مهمة الشركة تقول: "نحن هنا لنعطي لعملائنا أفضل .....، ونقوم بذلك بكل احترام و.....؛ ونتمسك بـ .....، بينما نتذكر دائماً .....". لا يستطيع أحد تذكر كل هذا، بل لا يستطيع أحد إخباري بما تعني. وعند ذلك توقفت عن العمل.

تنبع الفكرة الأساسية من اكتشافك الصحيح لطبيعة عملك. ومن الطرق التي استخدمتها لمساعدة الشركات على فعل ذلك، هي اختيار فئة معينة من الأفراد المسئولين واحدة تلو الأخرى، وواحدة مع الأخرى، وفي الواقع هذه طريقة خيالية لتحديد ما الشيء المهم بالنسبة

إليهم – فلا توجد أغراض واضحة مثل: مكافأة حامل الأسهم، أو عرض خدمة عملاء من الطراز الأول، أو حتى توفير مراحيض نظيفة. كل ما نريد الوصول إليه هو القيم والمعتقدات الأساسية للشركة.

ولكي أبدأ هذه العملية من خلال إعطاء الامتياز للمطعم، قمت بسؤال كل فرد من موظفي الشركة سؤالاً كالآتي: "ما هو الشيء المهم بالنسبة لك بشأن المطعم؟" (دائماً ما يظهر السؤال الأول معظم السمات الأساسية للعمل). وبدأ الموظفون بإدراج بعض الأشياء، كما قمت بتدوين كل شيء على السبورة، وفي كل مرة يعم فيها الهدوء المكان، أقوم فقط بسؤالهم قائلاً: "هل هناك شيء آخر؟" حتى يردوا في النهاية قائلين: "هذا هو كل شيء". ويعد الشيء الوحيد المتميز الذي قمت به هو استخدام صوتي، ولغة الجسد، واختيار الكلمات التي تعبر عما يجول في خاطري، واهتمامي الشديد بالنقطة التي سننتهي عندها.

يجب أن تتلاءم الفكرة الأساسية للشركة مع كل فرد من موظفيها.

وإليكم هذا النص المختصر:

أنا: "ما هو الشيء الأكثر أهمية بالنسبة لك؟"

هو: "الطعام الرائع، والقيمة الجيدة، والخدمة الممتازة، وفريق العمل الودود...."

وبمجرد أن انتهوا من تقديم آرائهم، بدأت التنقيب والبحث في كل واحدة من هذه الإشارات مثل: الغذاء، والقيمة، والخدمة، وفريق العمل الودود– باحثاً عن نموذج.

أنا: ما هو الشيء المهم بالنسبة لك بشأن الطعام الرائع؟

هو: يجعلني أشعر بشعور طيب عندما أتناوله، يعطيني وقتاً للتفكير، وبعد ذلك أشعر بالامتنان؛ وأستمتع بالقوام... وإلى آخره.

أنا: وما هو الشيء المهم بالنسبة لك بشأن القيمة الجيدة؟

هو: أفضل الجودة بجانب السعر الجيد.

أنا: وماذا أيضاً؟

هو: أفضل أداء عملي بصحبة أناس أثق فيهم....

ثم تعمقت أكثر في التنقيب، وذلك بمناقشة هذه الإشارات الجديدة مثل: الشعور الطيب، والوقت للتفكير، والجودة، الناس الذين أثق فيهم. وفي النهاية اكتشفت أن واحداً أو اثنين من هذه الأشياء كان مصدر معتقدات وقيم الشخص الذي اتخذ هذا القرار، وقد استغرقت هذه العملية من عشرين إلى ثلاثين دقيقة؛ وقد تم إعادة كل ذلك مع صانعي القرار الآخرين.

وفي أثناء وقت الظهيرة، قمنا بتجميع الأشخاص معاً؛ ثم عرضنا عليهم نتيجة ما قمنا بتجميعه، وقد تضمن ذلك أشياء مثل: "إذا كنت مضطراً للوقوف في طابور، فيجب أن يستحق المكان ذلك". "أفضل

المطـاعم الـتي أشـعر فيها أنهم يهتمون فعلاً بالطعام". "يجب أن تكون رائحة المكان مغرية".

وبـنهاية الـيوم، وصـلنا إلى الفكـرة الأساسـية التي أثارت وألهمت الجمـيع، فقـد كانـت بسيطة إلى حد مذهل، بحيث استطاعت أن تثير هذا التساؤل التلقائي: "هل أقوم بفعل ذلك الآن، أم لا؟". وهي: "نحن نجعل الأشخاص الجوعى يشعرون بالأهمية".

عـادة مـا تكـون عبارة كهذه بالية، وعديمة المعنى عندما يراها من هـم خـارج الشركة، أو المؤسسة التي ابتكرتها، ولكن إذا زودت واحدة مـن هـذه الأفكـار البالـية بالمكـان، وبالموظفين، وبالطعـام الجيد، ونظرت إلـيها مـن الداخل ستجد أنها أصبحت فكـرة مهمة، فهذا شيء يمكنه أن يغير السلوك، والموقف، والإدراك، والمغزى الحقيقي.

يجـب أن تكـون الفكـرة الأساسية مختصرة وعذبة بحـيث تثيـر التسـاؤل التلقائي الذي يقول: "هل أقـوم بفعـل ذلـك الآن، أم لا؟".

هل يسهل تذكر مثل هذه العبارة:

"نحن نجعل الأشخاص الجوعى يشعرون بالأهمية"؟. وهل توضح مغزى وجـود مؤسسـة العمـل؟ وتوجيه فكر من يقرؤنها في نفس الاتجاه؟ وهل هي متعددة الجوانب؟ وهل تحول دون تشتت الذهن؟ والإجابة هي نعم علـى كـل مـا سـبق، وفي الحال قامت الشركة بتكليف موظفيها بإجراء تصميم لهذه اللمحات، وتثبيتها عند كل منافذها؛ لتصبح بمثابة مفكرة

لكل الموجودين؛ ليبقوا على الطريق الصحيح، وذلك بأن يحدثوا أنفسهم متسائلين: "هل أفعل ذلك الآن، أم لا؟".

الفكرة الأساسية الشخصية:

يمكن أن يساعد فهم الفكرة الأساسية للشركة على إبقاء موظفيها على الطريق الصحيح. كما يمكنك عن طريق تحديد فكرتك الأساسية الشخصية للعمل الذي تؤديه، أن تضفي على حياتك المهنية قيمة ومعنى.

أحياناً، عندما تتكدس علينا أعباء الحياة اليومية، نبخس قيمة عملنا، ونبدأ في التركيز على الجوانب السلبية والروتينية فيه، ومن ثم نفقد الاتصال بالصورة النهائية. ومع العلم أن لكل شخص على وجه البسيطة هدفاً وتأثيراً على ما يدور على الأرض، فبمجرد أن تتعرف على قيمة العمل الذي تؤديه وأهميته، ستجد أنه من السهل جداً عليك أن تتواصل مع الآخرين. يجب أن يعلم كل شخص أن لعمله قيمة كبيرة، حتى وإن بدا بلا أهمية بالنسبة له.

ويعد "بات سوليفان" واحداً من هؤلاء الأشخاص الذين يهتمون بوجود فكرة أساسية شخصية في العمل، وهو شخص يعمل في قسم التوريد التابع لوزارة التجارة في "أونتاريو". وقد استطاع "سوليفان" أن يجد عبارة تلخص ما يقوم بعمله. وهذه العبارة تجعله فخوراً بنفسه، وتمكنه من التواصل بسهولة مع الآخرين، وقد أخبرني "بات" قائلاً: "عندما أوضحت إلى أي مدى تكون مساهمتي في العمل مساهمة متميزة،

بـدأت الأشـياء تظهـر أمامـي، فأنـا الآن أعلـم لماذا أنهض كل يوم من الفراش". والـيوم يحـس "بـات" وكأنـه جـزء من المؤسسة الكبيرة التي يعمـل بهـا. فهو لا يدفعه مبدأ الثواب والعقاب، ولكن يدفعه إحساسه بالانتماء. فقد أصبحت مثله شيئاً واقعياً وملموساً.



عليك بخلق جملة "فكرة أساسية" خاصة بك:

ابحث عن مكان ما هادئ، بحيث لا يزعجك أحد، واحضر قلما وورقا للكتابة، وقم بالإحماء عن طريق أن تسأل نفسك بضعة أسئلة مثل الآتي: ما هي القيمة الحقيقية للعمل الذي أؤديه؟ ما هو السبب الحقيقي لوجود المؤسسة، الوظيفة/ العمل الذي أعمل به؟ ما هو الاختلاف الذي أنوي فعله؟ ما هي الفكرة الجيدة القابعة خلف العمل الذي أؤديه؟

ثم دون أمامك سيلًا من الكلمات التي تلخص ما قمت به خلال حياتك، منذ أن كنت في العاشرة حتى سن العشرين! والآن أنت مستعد لأن تبدأ!

وسوف تمر خلال نفس التمرين الذي مر به امتياز المطعم، الذي تحدثنا عنه، بملاحظة السؤال التالي: ما هو الشيء الأكثر أهمية بالنسبة إلي...؟ ثم ابدأ بسؤال نفسك قائلاً: ما هو الشيء الأكثر أهمية بالنسبة إلى عملي؟ وبعد ذلك قم باستخلاص هذه الكلمات، مع أخذ الملاحظات، واستخدمها في الصعود إلى المستوى التالي، واستمر في فعل ذلك حتى تكتشف قيمك الجوهرية، والأشياء التي تحركك...

وقبل أن يجد "بات" فكرته الأساسية، كان دائماً ما يجد نفسه في وضع الاعتذار لشركته. وكان يشعر أن الناس لا يكترثون للقسم الذي يعمل به، وكان من الواضح أن القليل من الأشخاص العاملين في مجال التجارة يستطيعون تفهم المهمة التي يقدمها القسم الذي يعمل به، وتأثيره في مجال الصناعة، وقد عانى "بات" الأمرين وهو يحاول إخبار الجميع بقيمة عمله؛ الذي يستطيع عن طريقه إحداث فارق في حياة الآخرين.

وبعد ذلك قم بتكوين عشر من المواهب والملكات التي حباك الله بها، ويجب أن تكون أشياء حقيقية موجودة لديك منذ أن كنت طفلاً (تخيل أنك مشترك في مسابقة وأنك ستحوز ألف دولار عن كل موهبة ترد في القائمة).

حاول أن تتعايش مع هذه القائمة عدة ساعات، أو عدة أيام، أو مهما طالت المدة التي تستغرقها هذه العملية؛ حتى تهتدي في النهاية إلى ما تبحث عنه، ثم تصيح قائلاً: "بالطبع! إنه شيء واضح للغاية". يمكن أن تنتهي هذه العملية بسرعة إذا طلبت المشورة من أحد - ولكن إذا اعتمدت على نفسك، فإنها ستستغرق وقتاً أطول؛ ولذلك خذ وقتك؛ لأن عقلك مشغول بترتيب أفكاره.

يعتبر "بات" نفسه والقسم الذي يعمل به مصدراً لا يقدر بثمن بالنسبة لمجال الصناعة، ولكن لا يبدو أن العمل الذي يقوم به هو ورفقاؤه معروفاً بالنسبة لأحد؛ لأنه يعتبر مجالاً غير مشوق بالنسبة إليهم. وكان من الصعب أن يفتر حماسه غير الموجود لدى المستثمرين، وأصحاب المشاريع الصغيرة الذين ذهب إليهم؛ ليساعدهم.

وعندما اجتمعت معه للتناقش حول مشكلته. تحدث إلي موضحاً أنه عندما وجه لعملائه كلاماً غير مفهومٍ مثل: "لقد استطعنا من خلال نظرائنا الموجودين في السفارات، والقنصليات، ووزارات السياحة عبر العالم، أن نتعرف على فرص السوق الكامنة، وفي بعض الأحيان ...." كان رد الفعل الطبيعي هو التغاضي عن كل هذا.

وفي نهاية صباح مشحون بتبادل الأفكار، وبالمناقشات، وبعد أن قمنا بتنقية وتصفية هذه الأفكار، استطاع "بات" أن يصوغ ما يقوم به في العمل داخل فكرة أساسية شخصية بسيطة، وقد كان مولعاً طوال حياته، بحل الأحجيات والألغاز؛ ولذلك فبمجرد أن استطاع التعرف على حقيقة عمله، قرر اختيار هذه العبارة لتصبح الفكرة الأساسية الشخصية له وهي: "بمقدوري حل أحجيات الأعمال التجارية". وأصبح لدى "بات" الآن ملكة التوجيه، فهو يعرف كيف يوضح ويعرض طاقات الوزارة التي يعمل بها، وأصبح بمقدوره أن يفي بالوعود التي قطعها على نفسه لاكتشاف الأفكار الجديدة، وعندما يحدث نفسه

متسـائلاً: "هـل أفعـل ذلـك الآن، أم لا؟" يستطيع الإجابة عن ذلك بـ "نعم" مدوية.

حاول أن تترجم فكرتك الأساسية في إعلان تبلغ مدته عشر ثوان:

إن فكـرتك الأسـاسـية الشخصية هي الطريقة التي تخبر بها نفسك عما تقـوم بـه، أمـا إعلانـك الـذي تبلغ مدته عشر ثوان، فهو الطريقة المثلـى الـتي تخـبر بهـا الآخـرين عمـا تقوم به. وعلى سبيل المثال، لا يسـتطيع "بـات سوليفان"، عندما يسأله الآخرون عن طبيعة عمله، أن يحوم حول قوله: "بمقدوري حل أحجيات الأعمال التجارية"، حتى لا يظنه الناس أحمق أو سخيفاً أو أسوأ من ذلك، ولكن يستطيع أن يقول: "بمقـدوري مسـاعدة المصـدرين، لإيجاد أسواق جديدة، وأستطيع شحن بضائعهم في الموعد المحدد، وبعد ذلك أحصل على نوم هادئ".

إن الفكـرة القابعة خلف إعلان العشر ثوان، هي أن تبقي الشخص الـذي أمامك منتبهاً ومتشوقاً بحيث يقول دائماً: "أخبرني بالمزيد" فهو بمثابة دعوة رقيقة للمحادثة، وللتواصل السريع.

وفي العام الماضي كلفت بأداء مهمة ما في "باريس"، وقد كنت أظن أنني ذاهب لأساعد شركة تأجير سيارات في إيجاد عبارة فكرة أساسية خاصة بهـا، ولكـن مـا وجدتـه هو شركة تحتاج إلى شيء أساسي وهو إعلان العشر ثوان.

لقد أدركت ذلك عندما تحدثت إلى "أندرو هاريسون"، وهو يعمل بالشركة كمدير للقسم الخاص بالتأجيرات الدولية، وهذا القسم يسمح للعميل أن يؤجر أي سيارة من أي مكان، ولنقل على سبيل المثال "لشبونة" ويتركها في أي مكان "كأمستردام" أو أي مكان آخر في غرب "أوروبا". ومنذ عامين، أحضرت الشركة مستشاراً؛ لكي يبتكر لها عبارة تلخص مهمتها، وبعد أن قاموا بتحليل عملهم؛ وتحدثوا مع المدراء، والموظفين، وبعد أن أجروا كافة الأبحاث، قاموا بوضع عبارة المهمة؛ حيث قامت الإدارة بطبعها وتعليقها في جميع وكالاتها المنتشرة في أرجاء العالم، وفحواها: "نحن نكرس أنفسنا لتقديم أفضل منتج؛ وخدمة لعملائنا المتميزين، كانت أسعارنا وجودة منتجاتنا وخدماتنا منقطعة النظير وستظل كذلك".

وقد لخص "أندرو" ذلك بكل وضوح قائلاً: "إلى أي مدى يمكن لهذا أن يساعدني في توصيل ماهية شركتنا، ولماذا نحن متميزون؟ وهل أستطيع، على سبيل المثال، إذا رأيت رئيس نادي الأطباء في مكان ما، أن أذهب إليه، وأحدثه عن طبيعة عملي، وإلى من أستطيع أن أقدم خدماتي، وكيف يمكن أن تؤدي إلى جعل حياتهم أفضل وكل ذلك بوضوح وباختصار".

إذا رأيت إعلاناً تجارياً تبلغ مدته ثلاثين ثانية على شاشة التلفاز، ستجد أنه طويل جداً. بحيث إنك تستطيع أن تنهض من مكانك، وتذهب إلى الثلاجة، وتطلق سراح الكلب، وتضع الإناء على الموقد، وتتفقد شعرك في المرآة، قبل أن ينتهي الإعلان. وقد أراد "أندرو" أن يجد تفسيراً واضحاً وذا معنى لحقيقة ما يقوم بعمله، وكيف أن بإمكانه أن يحدث فارقاً، ومن يستطيع مساعدته. وحاول استخدام كل هذا؛ ليعطي انطباعاً متميزاً منذ الوهلة الأولى.

يجب أن يقوم إعلان العشر دقائق التجاري الخاص بك بتوصيل ما تقوم به وقيمته إلى الآخرين في الحال.

هذا هو بالضبط ما يستطيع فعله إعلان العشر ثوان. فيمكن استخدامه لإجراء اتصالات ناجحة في حفل كوكتيل، أو في عرض تجاري، أو في غداء عمل، أو في مصعد. وبمقدور هذا الإعلان أن يخبر الطرف الآخر بما تستطيع تقديمه. وهو ليس طريقة بيع، ولكنه عرض مصغر جذاب مصاغ بكل دقة وعناية؛ يلفت الانتباه وله هدف، ولكن بدون أي ضغط للشراء.

وعندما قمت بسؤال "أندرو" وزملائه قائلاً: "ماذا يمكن أن تستوعبه هذه الشركة؟" جاءتني الإجابات سريعة ومحمومة. فقال أحدهم: "ماذا عن الطرق الأوروبية كخطوة أولى؟" بينما انبرت إحدى السيدات قائلة بصوت عالٍ: "وماذا عن الفنادق أو المطاعم الموجودة على

جانبي الطريق؟" قال آخر: "المرونة" وقال "أندرو": "الحرية. حرية الطريق المفتوح، الذي يأخذ وقتك" وتصايحت الآراء الأخرى قائلة: "الأمانة، الطقس، الجمارك، عبور الحدود".

وبعد ذلك قاطعتهم قائلاً: "انتظروا"، ثم قمت بتدوين بعض العبارات والكلمات على السبورة، والآن لدينا فكرة محددة وهي: المرونة، والحرية... على مدى أربع وعشرين ساعة يومياً، وماذا عن إعلان العشر ثوان الذي يقول: "نحن نعطي المسافرين الحرية؛ لاستكشاف أوروبا خلال أربع وعشرين ساعة يومياً". وكما هو الحال مع إعلانات العشر ثوان، فهناك مساحة لتطويره؛ حتى يلائم الظروف المتاحة. وعندئذ انهالت علي الاقتراحات من الجالسين حول الطاولة، فقال أحدهم: "يمكن أن نقول في حفلات الزواج إننا نعطي المسافرين الحرية لكي يستكشفوا "أوروبا" ويستمتعوا بوقتهم".

كما يمكننا أن نقول لوفد مسافر: "نحن نعطي المسافرين الحرية لكي يتجولوا خلال "أوروبا" في خلال ٢٤ ساعة يومياً". لقد كانت روح الحماس تحيط بالمكان، وتأكدنا أننا بصدد إنجاز شيء ما.

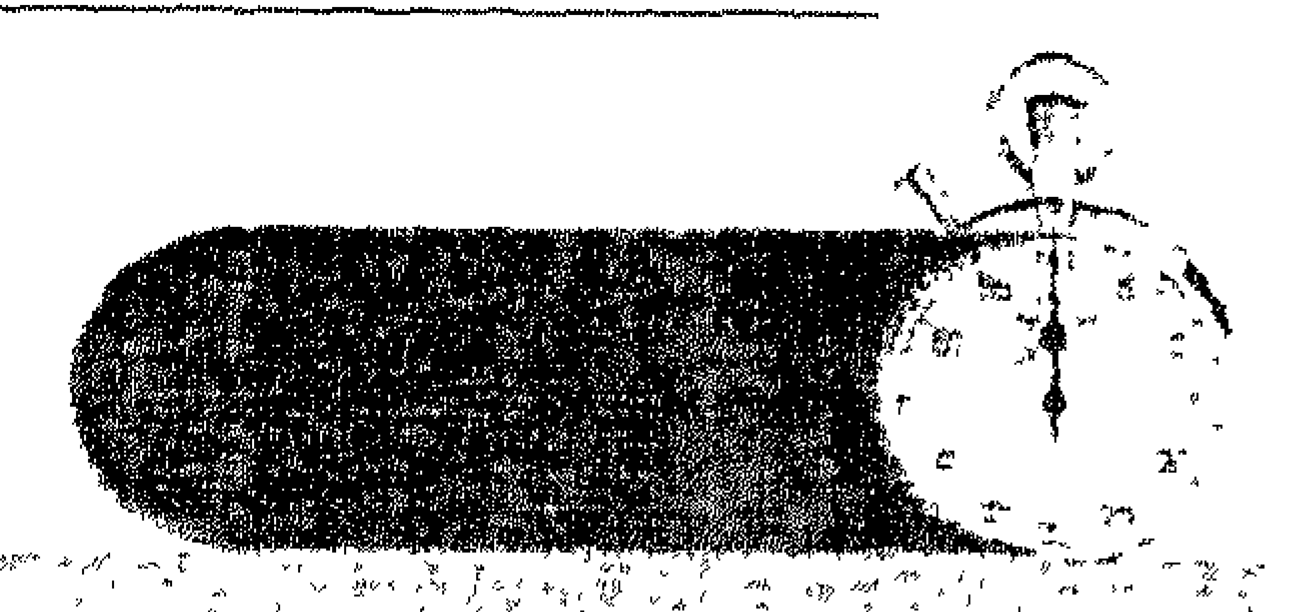
يجب أن يحث إعلان العشر دقائق الآخرين على قول: "أخبرني بالمزيد"

يمكنك فعل ذلك أيضاً، بأن تقوم بإعداد إعلان العشر ثوان لك، أو للشركة التي تعمل بها، ولكي تبدأ عليك بسؤال نفسك قائلاً: "ماذا تستوعب شركتك أو مؤسستك، ولا تستوعبه الشركات الأخرى؟" تقول

شـركة "ميثولـتا" إنها تتفهم المكاتب. ويقول فندق "ماريوت" إنه يتفهم الصـداقة، وشـركة "إنترفلـورا" تقول إنـها تتفهم الرومانسية، وحاول أن تخمـن الشـيء الـذي تعـتقد أن بوسـعك أنـت أو الشـركة الـتابع لهـا استيعابه بصورة أفضل. وعندئذ قم بسؤال نفسك أو عملائك عن الأشياء التي يعتقدون أن بمقدورك استيعابها أو توصيلها.

والفـرق بـين إعـلان العشـر ثوان، والفكرة الأساسية، هو أن إعلان العشر ثوان لا يرد به السؤال القائل: "هل أفعل ذلك الآن أم لا؟" ولكن مـا يجـب أن يحـل محـل ذلـك هـو الانجـذاب الذي لا يقاوم من قبل الشخص الذي أمامك، بحيث يسأل قائلاً: "كيـف؟"، "أخبرني المزيد". هذا هو المحك الذي يواجه إعلان العشر ثوان الرائع.

وكما تحتاج عبارة الفكرة الأساسية إلى أن توفر للشركة أو للمؤسسة التركيـز، والتوجيه والشخصية، فإن إعلان العشر ثوان يتيح لك الفرصة لتصل إلى مرحلة أرقى في تعاملك مع الناس، ويتم ذلك بسرعة، وبدقة، وطريقة ساحرة، ولكي تصل إلى أعلى مستوى في عملك، فعليك بالبحث أولاً عـن الفكـرة الجـيدة، ومـن ثـم تصـل إلى الفكرة الأساسية، لتنتهي بإعلان العشر ثوان.



إعلان العشر ثوان الخاص بك

عليك بخلق عبارة مختصرة تلخص فيها العمل الذي تؤديه، ولمن تؤديه، وكيف يفضي عملك إلى تيسير حياة الآخرين، وجعلها أفضل، وأكثر مرحاً. وأدرج فيها الفوائد التي تقدمها إلى عملائك؛ ولتوضح فيها الأشياء التي تفهمها، والتي توصلها، وماذا يتوقعه العملاء منك؟. وإذا سنحت لك الفرصة لإدارة مطعم ساحر، فمن وجهة نظرك كيف يكون الطعام والخدمة والديكور؟ ولكن ضع في حسبانك أن من المحتمل أن يفترض عملاؤك أن يقدروك لتفهم الرومانسية.

والآن ضع نفسك في وضع التخيل، ثم اسأل نفسك قائلاً: "ما هو الاختلاف الذي أقوم به؟" ثم دون الأشياء التي يهتم بها عملاؤك، وماذا يريدون؟ وماذا تريد من أجلهم؟

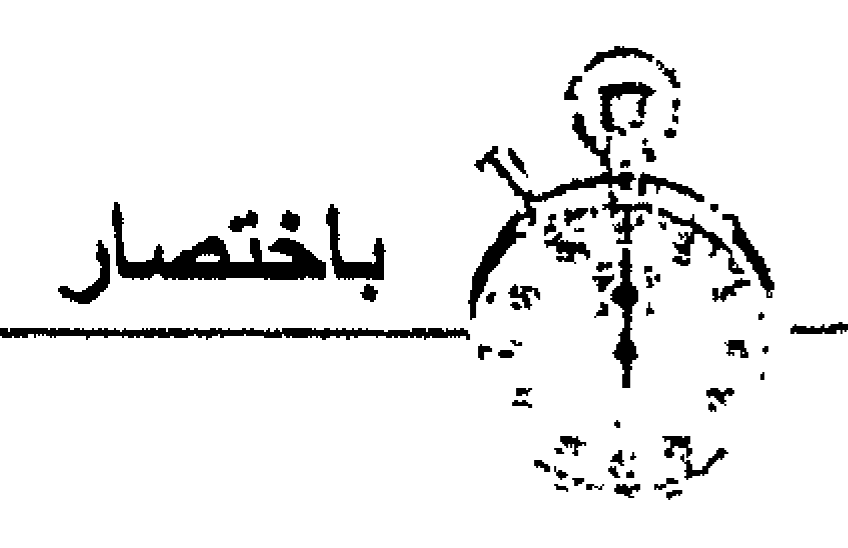
يتكون إعلانك من ثلاثة أجزاء:

١. ماذا تفعل؟

٢. ومن أجل من تفعل ذلك؟

٣. وكيف يؤدي ما تفعله إلى تحسين حياة الآخرين؟

وهو يسمى إعلان العشر ثوانٍ؛ لأنه يجب عليك توصيله في عشر ثوانٍ، وعليك أن تجعله مختصراً، وموجهاً إلى الهدف، وعليك بمتابعة عرضه؛ حتى تتأكد من أن كل شخص تقدمه له سوف يقول: "أود أن أسمع المزيد".



باختصار

الفكرة الأساسية

تتحول الفكرة الجيدة إلى فكرة أساسية عند صياغتها بعناية ودقة داخل عبارة مهمة عمل، ويجب أن تكون بسيطة ومختصرة ويسهل تذكرها؛ بحيث تفسر السبب في وجود المؤسسة، وما هو الفارق الذي تحدثه؟ الفكرة الأساسية:

- من شأنها أن تعطي مكانة مميزة للشركة، ويجب أن تكون سهلة التذكر؛ بحيث تلخص الروح العامة للمؤسسة، وتوجه الجميع في نفس الاتجاه.
- ويجب ألا تشير مباشرة إلى المنتج أو إلى الخدمة، ولكن إلى ما تقوم به الشركة، وهي تنبع من الطبيعة الحقيقية للعمل الذي تقوم به.
- ويجب أن تثير هذا التساؤل اللحظي: "هل ما أقوم به يناسب تلك العبارة، أم لا؟". كما يجب أن تكون أول شيء يضعه في اعتباره الموظف الذي يصنع القرارات مع العملاء، والزبائن، والزملاء.

الفكرة الأساسية الشخصية

تعرفك على فكرتك الأساسية الشخصية من شأنه أن يعطي لعملك توجيهاً أكثر ومعنى أوضح، ويجب أن توصل هذه العبارة القيمة الحقيقية والجوهر لما تقوم به في عملك، وعليك صياغتها بطريقة دقيقة؛ بحيث تظهر حقيقتك الفعلية.

اعلان العشر ثوان

يخبر إعلان العشر دقائق الآخرين بقيمة ما تفعله بطريقة لبقة عند بدئك محادثة ما. وبمجرد أن تلفظه، يجب أن يكون الطرف الآخر متشوقاً لدرجة كبيرة، بحيث يقول: "أخبرني بالمزيد"، بدلاً من "صفقة رائعة".

- يتكون إعلان العشر ثوان من ثلاثة أجزاء: ما تقوم بعمله، ولمن تقوم بذلك، وكيف يؤثر ذلك في حياتهم ويحسنها.
- عليك دائماً بإبقاء إعلان العشر دقائق الخاص بك مختصراً وموجهاً إلى الهدف.

٨ ابحث عن أسلوبك الخاص

"إذا أردت أن يزيد عدد مستمعيك، فعليك ارتداء ملابس أنيقة" هكذا وضع "إف.إكس.مولدون" هذه العبارة بكل دقة وبساطة، وقد يتفق البعض مع هذه المقولة، بينما لا يثق البعض الآخر في صحتها؛ ولا يكترث لمظهره، أو يحاول إدخال بعض التحسينات على ملابسه إلى أن أصبح الوقت متأخراً لفعل ذلك، حيث أخذ عنهم الآخرون انطباعاً أولياً لم يكن طيباً.

إن محاولة خلقك لحلقة وصل بين مظهرك والعمل الذي تؤديه، ستفسح لك مجالاً تنافسياً في عملك. عندما تقع أعين الناس عليك لأول مرة، فإنهم يبدءون في التجاوب مع تصرفاتك، ومع الرسالة غير اللفظية التي تنتج عنك، فبينما تدلف إلى داخل حجرة يعتبر اهتمامك بمظهرك أو افتقادك إلى ذلك جزءاً من

هـذه الرسالة. ومن المحتمل أن يكون مظهرك، وسلوكك شيئاً ناتجاً عن التأثـر بالمحيطين بك؛ أو من نشأت معهم كأفراد أسرتك أو أصدقائك، أو قدوتك، أو المشاهير الذين يحوزون على إعجابك.

والآن حان الوقت لكي تقيِّم بأمانة ما يبلغه مظهرك بالنيابة عنك، وتأكد من أن هذه الرسالة ستحسب لصالحك.

مرح أم جاد؟

لقد قمت بتصوير آلاف الإعلانات الخاصة بالموضة للعديد من بيوت الأزياء الكبرى، وكنا غالباً ما نتناقش حول الشكل النهائي الذي سيظهر به الإعلان؛ من حيث إنه سيكون مرحاً أم جاداً، أو شيئاً ما بين هذا وذاك. فهذه هي الأسس التي سيبنى عليها الانطباع الأولي. عند تكوينك للهوية المهنية، ولكي تعطي انطباعاً أولياً قوياً، يجب عليك أن تضع هذه الأساسيات في حسبانك، هناك في مكان ما بين هذين النقيضين؛ أي الأسلوب الجاد والمرح، توجد أرض خصبة، حيث يمكنك أن تنمي فيها مظهرك المهني الفعال، وليس من الضروري أن يرتكز مظهرك المهني على الموضة الحالية، ولكن يجب أن يكون معبراً عن استقلاليتك، وعن ثقتك بنفسك. من الممكن أن يكون لارتدائك ملابس جذابة تأثير إيجابي على فرص عملك المتوقعة، ويمكن لذلك أيضاً أن يساعدك في الحصول على الترقية التي طال انتظارك لها، أو أن يكون عوناً لك على الفوز بالعقد الذي تبلغ قيمته عدة ملايين دولار.

وسواء أكنت بصدد الدخول إلى حجرة ما لتصافح بعض أصدقائك الجدد، أم كنت متجهاً إلى المنصة لتلقي حديثاً أمام أعضاء شركتك؛ فإن أول ما يراه الناس – كما تعلم– هو سلوكك، ثم يبدءون على الفور في تفحص ما ترتديه (أي أسلوبك) وبالطبع، فلا يمكن الفصل بين هذين الشيئين؛ فإن أسلوب ملابسك يتأثر تأثراً مباشراً بسلوكك وتصرفاتك.

ويجب أن تعلم أن التكامل بين سلوكك ومظهرك الخارجي سوف يؤسس أوراق اعتمادك غير اللفظية؛ وأن طريقتك في ارتداء الملابس؛ سواء أكانت رسمية أم عادية، سوف تحدد الطريقة التي سيستجيب بها الناس لك عندما تبدأ في التحدث. حاول أن تتخيل نفسك وأنت تتحدث عن تعديلات في العمل، بينما ترتدي بنطالاً من الجينز الأزرق (وهو ما يرتديه العامة من الناس) مرة؛ ثم وأنت ترتدي حلة فاخرة صنعت لك خصيصاً مرة أخرى، وبالطبع، فأنت لست مجبراً على التقيد بأي منهما، وقد يجد بعض الأشخاص متنفساً في الاستعارة والجمع بين عناصر هذه وتلك. (حاول أن تتذكر الطريقة التي جمعت فيها بين الصفوة والعامة، عندما اقتربت من الناس في الشارع، لتجميع مادة مقالة كتبتها في صحيفة "نيويورك تايمز").

تأكد من أن ما ترتديه ينبئ عما تريد توصيله للآخرين عنك.

على سبيل المثال، تخيل رجل أعمال ما مهيب الطلعة يرتدي حلة

أنيقة ذات خطوط رفيعة، كالتي يرتديها المصرفيون، حتى يكتمل مظهره الرسمي الجاد، ولكن إذا أضفنا زوجاً من الحمالات الحمراء اللون إلى هذه الحلة، سنجد أن رجل الأعمال هذا قد تحول إلى شخص يسهل التواصل معه. إلى أي مدى يصل تأكدي من ذلك؟ حسناً. من هو الشخص الذي سيشعر بالرهبة من المذيع المشهور "لاري كينج" وهو يرتدي حمالات للسروال عليها العلامة التجارية، إذ إنها تعطيه مظهراً أنيقاً وودوداً في نفس الوقت؟

تألق من أجل النجاح

هل للمظهر هذه الدرجة من الأهمية؟ نعم، بالطبع، للشكل الخارجي تأثير حقيقي على مستقبلك المهني، وسواء رغبت أم أبيت، فإن لملابس المرء دوراً حيوياً أثناء التسعين ثانية الأولى الحاسمة، عندما تحاول إيجاد تواصل ما.

يعتمد خلق الانطباع الأولي الذي تنشده على التخيل، وقد أخبرني "بولتون" قائلاً: "عليك بالتأنق قبل الذهاب إلى العمل الذي تنشده، وليس قبل ذهابك إلى عملك الحالي، دع رئيسك في العمل يتخيلك وأنت تلقي خطاباً فعالاً بشأن العمل، وليس وأنت تلهب ظهر زملائك عبر الهاتف، واستخدم ما ترتديه كوسيلة تظهر بها شخصيتك الأنيقة".

يظل مظهرك الشخصي مؤشراً فعالاً يدفعك إلى طريق التقدم نحو مستقبلك المهني، فقد نصدر حكمنا على كتاب ما من خلال الغلاف فقط، دون أن نعرف شيئاً عن الكاتب، أو بعبارة أخرى كمقولة صاحب بيت الأزياء العالمي "كوكو شانيل": "إذا ما رأيت شخصاً ما رث الثياب، فأنت تلاحظ ملابسه، ولكن إذا ما رأيت شخصاً يرتدي ثياباً فاخرة، فأنت تلاحظ شخصه".

من الممكن أن تقدم امرأة ما نفس المظهر الجاد الرسمي، بأن تظهر في عالم الأعمال وهي ترتدي حلة عصرية داكنة اللون، وتنتعل حذاءً متوسط العلو، ولكن يمكنها أن تحذو حذو رجل الأعمال ذي الحلة المخططة، وتظهر بعض البساطة بأن تضيف إلى مظهرها مسحة من الألوان، فترتدي وشاحاً زاهي اللون، أو قطعة من الحلي الأنيقة.

أسئلة الـ (KFC) الخاصة بالموضة

إذا أردت أن تحسن من مظهرك، فكيف تستطيع أن تخمن الملابس، أو الكماليات التي ستشتريها؟ هل تبدأ في النظر إلى زملائك، أم إلى رئيسك في العمل؟ أم إلى صفحات الموضة؟ وما هي الطريقة السليمة التي تستطيع بها اختيار ما يناسبك؟

لهذه اللمسات الرقيقة تأثير هائل على الانطباع الأولي الذي تريد خلقه؛ لأنها تظهر ملمحاً بسيطاً من شخصيتك، وهي تنبئ عن الحال التي ستكون عليها عند تعاملك مع الناس.

ويمكنك البدء بتوجيه بعض أسئلة الـ (KFC) إلى نفسك، كالآتي:

إلى أي شكل يجب أن تنتمي ملابسي، إلى الرسمي/ أم إلى العادي؟ (المنطقة الوسط بينهما ليست شيئاً جيداً - وربما يكون اختيارك للجانب الرسمي اختياراً خاطئاً). ما هو الشيء الذي أريد أن توصله ملابسي عني إلى الآخرين؟ ومن كم درجة لون يجب أن تتكون ملابسي؟ هل من جانب معين في شخصيتي أرغب في أن يبرزه مظهري

الشخصي؟ وهل يقوم مظهري الحالي بذلك؟ يجب أن تضع في حسبانك ملامحك الجسدية، وتأكد من أن ما تحاول ارتداءه يتماشى معها ويناسبها.

والخطوة الثانية هي أن تحصل على المعرفة: عليك بالتطلع إلى مجلات الموضة المشهورة في بلدك؛ وبدراسة المطبوعات العالمية، خصوصاً الفرنسية، والإنجليزية، والمجلات الشهرية الإيطالية الخاصة بملابس الرجال والنساء. من الممكن أن تعرض هذه المجلات مستويات للموضة أعلى مما نرتديه في حياتنا اليومية، ولكن باستطاعتها أن تعطيك حساً عالياً فيما ترتديه.اهتم دائماً باختيار الأشياء التي تناسب هذه الصورة التي اخترتها لنفسك.

وثالثاً: كن دائماً على اتصال مع الناس - تحدث إلى أصدقائك أو أفراد عائلتك المهتمين بالأناقة، ثم اطلب النصيحة من هؤلاء الذين تعجب بذوقهم؛ وتحس أن لديهم حساً عالياً (مع وجود تحذير بسيط حول النصيحة المستقاة من الأصدقاء والعائلة تأكد من التحدث إلى هؤلاء الذين لديهم استعداد لأن يروك بشكل جديد؛ فمن الطبيعي أن يتمنى لك أحباؤك النجاح في حياتك، ولكن من الممكن أن يصعب عليهم التأقلم مع الصورة الجديدة البعيدة تماماً عن الصورة التي تعودوا أن يروك فيها ويحبوك عليها). وإن لم تجد فيهم من يفضل ذلك، فحاول



تعرف على أسلوبك الخاص

ماذا يستطيع مظهرك الحالي أن ينبئ به عنك؟ هل صورتك في العمل هي الصورة التي تريد أن تكون عليها؟ وإليك سبعة أسئلة يجب أن تختبر بها نفسك حول الطريقة التي ترتدي بها ملابسك عند ذهابك إلى العمل:

١- هل أبدو محترفاً في أعين الناظرين إلي؟

إن اهتمامك بالتفاصيل يجعلك تبدو كالمحترفين، وإذا ما بدوت كذلك، فغالباً ما تشعر أنك محترف في عالم رجال الأعمال، هناك بعض الأشياء التي تميز المحاربين، إن ارتداء ملابس من لون واحد، يعتبر طريقة معقدة وكئيبة للتزين، وقد أثبت "جورجيو أرماني" صحة هذا الكلام، فهو يقول: "إن ارتداء ملابس تحمل درجات مختلفة من الألوان يعتبر شيئاً مريحاً"، وقد كون هذا الرجل ثروة عن طرق بيع تصميماته التي تحمل هذه الفكرة إلى الناس.

٢- هل يتناسب تزيني الشخصي مع مظهري؟

هل تراعي أن يكون شعرك نظيفاً ومقصوصاً بعناية طوال الوقت؟ وهل أظافرك نظيفة ومقلمة؟ هل تفوح منك رائحة العطر الأخاذ، أم أن مزيل العرق ليس كافياً؟ وتذكر دائماً أنه من الممكن أن تفسد رائحة التدخين من مظهرك.

٣- هل يرسل حذائي الرسالة المناسبة؟

إن أول شيء يلفت نظر الرجل في المرأة، أو المرأة في الرجل هو الحذاء. وهل هو متشقق، أم متسخ، أم عتيق الطراز، وهل يتناسب مع الملابس، أم لا؟ هل أضاف حذائي ذو اللون الأحمر مظهراً مرحاً بدلاً من المظهر الرسمي؟

٤- هل تعتبر ملابسي عتيقه الطراز؟

في عالم الموضة تظهر بعض الأزياء التي تطفو على السطح لفترة وجيزة، ولا تلبث أن تنتهي أسرع من مثيلاتها، ويمكنك أن تصبح في حيز الأمان بأن تختار ملابس يستمر طرازها لفترة أطول كأن ترتدي معطفا من الكشمير، أو حلة زرقاء اللون- أو يمكنك أيضا أن تميل إلى التغيير، ولكن تذكر شيئا، إذا أردت أن تصبح شخصا ملتزما بالموضة، فكن على استعداد لتبديل الملابس التي تمتلكها في مجال العمل؛ فعندما تكون ملابسك قديمة الطراز، تصبح أنت أيضا قديم الطراز.

٥- هل ملابسي مصانة بعناية؟

الاهتمام بالتفاصيل الدقيقة شيء مهم. فمثلا هل ملابسك مكوية بعناية؟ وهل يوجد بها بقع؟ وهل أزرارها أو خيوطها غير مثبتة؟ وهل يبدو حذاؤك لامعا ومصقولا؟ وهل يمكنك ارتداؤه في أثناء لقطة مقربة على شاشة التلفاز؟

٦- هل تعتبر ملابسي كثيرة التفاصيل او مشتتة للذهن؟

هل يستطيع الناس التركيز على الأفكار التي تقولها، بدون أن تتشتت أذهانهم بفخامة ملابسك وروعتها وما هي الرسالة التي تحاول ملابسك إرسالها إلى الآخرين؟

٧- هل تعطي ملابسي الفرصة للآخرين لانتقادي؟

وهل ينطبق ما ترتديه مع مقاييس جسدك؟ وهل هي أكبر من اللازم أم أصغر؟ إن المقاس لا يهم، ولكن ما يهم هو أن تتلاءم مع مقاسك؟ هل القيت بالا إلى التفاصيل؟ هل تتسم ملابسك بالذوق الشديد؟ وهل تتطابق الصورة النهائية لك مع شخصيتك وأفكارك؟ وتذكر أن ملابسك تنبئ عنك الكثير، وحاول أن تستثمرها بقدر من الأهمية يكافئ تلك التي تستثمر بها مدخراتك، وسوف يكون هناك عائد مجز.

أن تعين مستشاراً خاصاً – أو أن تذهب إلى متجرٍ جيد، (ولا يتوجب عليك شراء أي شيء) وحاول أن تجرب بعض القطع، واحصل على الآراء، العديد منها. فالعديد من المتاجر الراقية يقوم بتوفير موظفين؛ لخدمة الزبائن مجاناً، وهؤلاء الأشخاص يشبهون – في عملهم – خبراء الموضة، فهم يساعدون الناس على اختيار الملابس الملائمة المناسبة، وبمجرد أن يتعرف إليك هؤلاء الخبراء، سوف يوفرون من وقتك، لأنهم سيبدءون في تجميع ثلاث أو أربع قطع متناسقة من الملابس مقدماً، بحيث تكون في انتظارك. إن وظيفتهم هي أن يقدموك في أحسن صورة، وأن يبعدوا عنك أي صورة غير ملائمة، وإلى جانب ذلك، فهم يعطونك مظهراً جديداً وجميلاً، وبمقدورهم أيضاً أن يساعدوك في تجميع وتحديث ملابسك الحالية. كما يمكنهم أن يدلوك على أحسن مصفف للشعر، وأفضل متجر للأحذية، بحيث يتناسب مع إمكانياتك.

كن على استعداد لأن تنفق على الجودة العالية، فأنت الآن تقوم بعمل استثمار من شأنه أن يدعم قيمة أسهمك الشخصية، حاول أن تستثمر نقودك في الملابس التي تتناسب وتتواءم معك تماماً، وانتق الألوان التي تجعلك تبدو منتعشاً ونابضاً بالحيوية والصحة، وحاول أن تبتكر أسلوباً يبرز شخصيتك، وطاقاتك الكامنة، وإذا لم يكن بمقدورك شراء هذه الحلل الغالية، أو الإنفاق على هذه الكماليات، فحاول أن تشتري أحسن حافظة أو وشاحٍ أو حقيبة أو حذاء يمكنك تحمل تكلفته. عندما لا نستطيع شراء أشياء غالية الثمن، فيمكننا عادة أن نختار

أشياء أقل ثمناً، ولكنها تبدو أغلى من قيمتها، وتشكل فارقاً رهيباً في المظهر، فاختيارك لمكملات الزينة الصحيحة يجعلك تبدو أكثر أناقة.

بعد مرور عامين من المغامرات في "لندن" بصحبة السيد "فرانسيس زافير مولدون"، وجدت نفسي في "كيب تاون"، بجنوب أفريقيا، حيث تسلمت عملي كصحفي في جريدة "كيب تايمز"، وهي الجريدة اليومية للمدينة، وقد تم تعييني في قسم الإعلانات؛ لأبيع بعض "الأشياء المميزة"؛ ولأبعث الحماس في هذه المناطق. لقد كنت متفائلاً بشأن التوقعات؛ وذلك بسبب الدروس الكثيرة التي تعلمتها، واستقيتها من أستاذي، ومعلمي منذ أن كنت في لندن، وبعد أن اتبعت نصيحة "مولدون"، واستثمرت مظهري المهني. أصبح شبهي لرئيسي أكثر من شبهي لزملائي في العمل.

وقد كان أول يوم لي بالعمل يوماً لا ينسى؛ فقد دعاني رئيسي السيد "إكرمان" إلى مكتبه؛ لكي يوجز لي طبيعة أول مهمة لي بالعمل؛ وبعد ذلك أخرج من خزانته المكتظة بالأوراق ملفاً خاصاً، وقام بوضعه على المكتب الخاص به، ثم وضعه تجاهي حتى يمكنني تناوله، وقال: "نحن نقوم بنشر ملحق الأناقة هذا مرتين في العام، ولكن على ما يبدو أن المعلنين لا يعجبون به. فكل ما أريد منك فعله هو أن تصل إليهم، وتبحث في الأسباب التي أدت إلى ذلك".

وعند ذلك جاء ردي سريعاً وممتلئاً بالحماسة: "أستطيع أن أخبرك عن السبب الآن، إنها تلك الصور الكئيبة الموجودة به، وأنا

على استعداد لأن أقوم بالتقاط صورٍ أفضل منها". عندئذ حدق الرجل في عيني مباشرة وقال: "هل تعتقد أن بإمكانك ذلك فعلاً؟".

وبدون أن أجفل رددت قائلاً: "نعم".

وبعد أن زم الرجل شفتيه، وأومأ برأسه، وعبث بشاربه، قال: "موافق، لقد تم تعيينك" وتم ذلك بكل بساطة، عند ذلك بدأ مستقبلي المهني في مجال الموضة، وتصوير الإعلانات، والذي استمر مدة خمسة وعشرين عاماً.

ولكن، يا إلهي، ما هذه الورطة التي أوقعت نفسي فيها؛ فأنا لا أعلم شيئاً عن أسس التصوير، ولا أمتلك حتى آلة للتصوير، ومن حسن حظي، وقبل أن أصاب بخيبة الأمل، وجدت "فرانسيس زافير" يربت على كتفي وهو يقول: "عليك بالبحث عن أفضل الناس خبرة في هذا المجال".

وبمساعدة محرر باب الموضة، استطعت التوصل إلى أفضل عارضات الأزياء في المدينة، وأفضل مصفف شعر، وأفضل خبير تجميل، وأفضل خبيرة للأزياء "وهي الشخصية المسئولة عن ملابس، ومكملات الزينة الخاصة بالعارضات"، وأفضل مصور لديه الاستوديو الخاص به، ولم تسنح لي الفرصة أن أرى استوديو لتصوير الإعلانات من قبل مقابلتي لهذا الشخص.

وقد اعترفت بجهلي لخبيرة الأزياء، فقامت على الفور بإخباري عن أفضل اللقطات التي رأتها لمصور ما، وبالطبع فهي رأت الكثير من

ذلك. وقد استقيت معظم ما عرفته عن عالم تصوير الموضة من خلال مشاهدتي للفيلم الكلاسيكي الذي تم تصويره عام ١٩٦٦ وهو "الانفجار"، وتدور قصته حول شاب يعمل كمصور للموضة يجوب شوارع مدينة "لندن" في سيارة من نوع "رولز رويس"، ويقوم بتصوير الموضات الجديدة الغريبة، والتي كانت منتشرة في ذلك الوقت، في الاستوديو الخاص به، ومرة أخرى تكيفت مع الموقف كما تتكيف الحرباء مع بيئتها؛ فارتديت ملابس تشبه ملابس بطل الفيلم، وفعلت مثلما أخبرتني خبيرة الأزياء، وقد ظن الجميع أنني أعلم الكثير. وأصبحت مهيأ للعمل (عدلت من تصرفاتي لتصبح أكثر حدة) ثم اكتشفت سريعاً ما أريده بالضبط. فأخبرت العارضات أين يقفن بالتحديد، وأصبحن مهيآت للعمل مثلي (أظن أنه سلوك معدي) بل إنني قمت بالتقاط بعض الصور بمعاونة المصور.

وقد قمنا بتصوير أربعة وعشرين منظراً، ويوجد من بينها خمسة مناظر خارجية، وفي بعض اللقطات بدت العارضات وهن يرتدين ملابس ذات طابع رسمي، وفي لقطات أخرى ظهرن وهن يرتدين ملابس غير رسمية وسهلة المنال. وقد تعلمت كيف أن الملابس الرسمية لكل من الرجال والنساء من شأنها أن تجعل عارضات الأزياء يبدون مهمات، وجديرات بالثقة، ومقنعات، بينما جعلت الملابس غير الرسمية نفس العارضات يبدون أكثر قرباً وتعاوناً وراحة، وبالطبع، فهن قد عدلن من سلوكهن؛ لكي يعكس الحالة المرغوبة.

وقد قام كل المحترفين بأداء المهمات المنوطة بهم. وقد تعلمت بالممارسة كيفية توجيه العارضات إلى الأماكن الصحيحة التي يقفن بها، وإلى الطريقة التي يشعرن بها. فأنت عندما تقوم بالتقاط صورة ما، لا تستطيع أن تخبر الناس أن يبدوا سعداء أو أن يبدوا مهمين؛ ولكن يجب عليك أن تجعلهم يشعرون بذلك. وقد اكتشفت أن هذا شيء بمقدوري أداءه وبطريقة دقيقة، وأستطيع النفاذ إليهم وأن أعد نماذج متزامنة مع لغة الجسد: "مم، هكذا، آه، الأكتاف هكذا". وعندئذ أستخدم صوتي الخاص، كما أستطيع أن أستخدم صوتاً متزناً، وأقول: "عظيم"، ثم أستخدم صوتاً متذبذباً، وأصيح "عظيم"؛ أو أن أستخدم صوتاً جهورياً فظيعاً قائلاً: "عظيم".

وفي يوم السبت التالي، تم نشر الملحق المكون من ست عشرة صفحة؛ متضمناً مساحة صغيرة في منتصف الصفحة الأولى مكتوب فيها: "تصوير نيك بوثمان". من الممكن ألا أكون قد قمت بتصوير كل الصور الموجودة، ولكنني قمت بتجميعها، وكنت سبباً في دخولها إلى الحياة.

ما هو السبب الذي جعلني أروي لكم هذه القصة؟ لأثبت لكم أن هناك علاقة ما بين السلوك والشخصية والمظهر الخارجي. وعندما تتوافق هذه الصفات معاً في نفس الوقت، فإنها ترسل رسالة تنبئ عن الثقة بالنفس، والتي تولد أشياء جيدة، وفي هذا اليوم عندما خطوت داخل مكتب رئيسي في العمل، شعرت وكأنني أساوي مليون دولار،

وامتلأت ثقة بنفسي، وخلال تقدمي وانطلاقي في هذا المجال أعطاني هذا المنصب ثقة كبيرة بالنفس كنت في أمس الحاجة إليها، على اعتبار عدم خبرتي، بالإضافة إلى أنني قد تعلمت إلى أي درجة يمكن أن تؤثر ملابسك وتصرفاتك في الطريقة التي تحافظ عليها طويلاً، وبنفس الطريقة، فقد بدت العارضات مختلفات بطريقة كبيرة في كل شكل أو وضعية ظهرن بها، وبالنسبة إلي فخلاصة ما قد قيل هي: عليك بالتأنق حتى تشعر بأنك تقف فوق القمة، وتحس أن باستطاعتك غزو العالم.

هل يجب عليك تغيير صورتك الحالية؟

تنقل صديقي "سكوت" بين عدة وظائف إلى أن استقر به المطاف أخيراً، وأصبح وكيلاً عقارياً. وقد أسر إلي قائلاً: "لا توجد لدي مشكلة في الحصول على الترخيص، ولكني أعاني من سوء الحظ في الحصول على ثقة الناس؛ ليسجلوا لدي ممتلكاتهم، فكيف يمكنني الحصول على ثقتهم؟".

لقد قضى "سكوت" عاماً من عمره، وأنفق كثيراً للحصول على أوراق اعتماده. وأعتقد أنه أمضى أسبوعين وأنفق القليل من المال؛ لكي يعدل من صورته.

لقد تحدثنا من قبل عن الرسمية والبساطة، إذا فكرت في أن تمنح شخصاً قريباً ثقتك؛ لكي يبيع منزلك بالنيابة عنك، وكانت هيئة هذا الشخص تبدو أنيقة ومحترمة، ومن الواضح أنه على دراية بما يفعل،

فإنك تريد منه أن يكون رسمياً في تعاملاته، ولكنك تريد أيضاً أن يكون التقرب منه سهلاً. فأنت تحتاج إلى أن تتحدث معه بسهولة ؛ وقد مررنا بالأسئلة التي قمت بتوجيهها في هذا الفصل لكي نحدد الشيء الذي يريد أن يوصله مظهره الشخصي إلى الآخرين.

وقد علم "سكوت" أنه يريد أن يجعل الناس تثق به وتحترمه ؛ ولكنه لم يكن على دراية بالشكل الذي يريد الظهور به.

وقد تحدثنا عن الأنواع المختلفة للهيئات التي تصلح معه وتناسبه ؛ وخرجنا بمجموعة من الأفكار. وفي لحظة من لحظات التجلي، تفتق ذهن "سكوت" عن فكرة جيدة. وهي أن يحاول ارتداء طراز مختلف في كل يوم من أيام الأسبوع. مع ملاحظة أن يكون كل طراز يختاره مناسباً له، وقد قرر أن يبدو مظهره "رياضياً" في يوم الاثنين. وفي يوم الثلاثاء سيجرب أن يرتدي ملابسه على طريقة رجل الأعمال. وفي يوم الأربعاء سيرتدي ملابس تشبه الطلبة ؛ وفي يوم الخميس سيحاول أن يبدو كريفي، وسيبدو بمظهر الشعراء في يوم الجمعة. لقد كان يختار ملابسه مراعياً أن تتميز بالجودة العالية.

وقام "سكوت" بشراء المجلات، وتحدث إلى مديري المبيعات في متاجر الأزياء، وبدأ في الاهتمام بشعره وأحذيته، وبمكملات الزينة الخاصة به. وفوق كل ذلك. فقد وافق على أن يقضي بعض الوقت بمفرده ؛ ليحاول أن يتخيل الشكل النهائي الذي سيكون عليه مظهره (اعتمادك على تخيلك الخاص يعتبر جزءاً مهماً من عملية التواصل مع

نفسك)، وقد أمددت "سكوت" بقائمة من الصفات المفيدة مثل: الدماثة، والحماسة، والثقة بالنفس. وبعض الصفات غير المفيدة مثل: الوقاحة، والغرور، وعدم الصبر، ثم طلبت منه أن يربط صفة جيدة، أو اثنتين بكل طراز. فمن شأن ذلك أن يساعده على تعريف كل طراز لملابسه وتحديده. وبجانب قيامه بكل هذه الأبحاث، والتخيلات والتسوق، فقد وافق "سكوت" على زيادة "أسبوع الأناقة" الخاص به، وذلك بأن يعمل مجاهداً، ويستخدم ذكاءه أكثر من ذي قبل، لقد كان "سكوت" رجلاً مثابراً ومجتهداً بالفعل، وذلك حسب مقاييس أي شخص، ولكنه قد قرر أن يجعل هذا الأسبوع، كأسبوع تحدٍ له، وطلبت منه أن يكون على وعي بما شعر به، ونوع رد الفعل الذي تلقاه من الآخرين خلال كل يوم من هذا الأسبوع، وأردت بذلك أن يلاحظ بشدة متى بدأ الناس يأخذون حديثه مأخذ الجدية، ويضعون ثقتهم به، وسيكون البرهان على نجاحه هو زيادة نسبة التسجيلات لديه، ولقد اتفقنا على ألا نتحدث معاً إلا بعد حصوله على بعض النتائج المهمة.

ومرت عدة أيام، وفي يوم ما، اتصل بي صديقي، وكان أول ما لاحظته هو تلك الحماسة التي بدت في نبرة صوته، وقد قمت بتدوين بعض الملاحظات، بينما كان يتحدث قائلاً: "إن المظهر الريفي كارتداء السراويل المصنوعة من القطن المتين، والسترات، والبذل الخشنة

الصوف (التويدية) أكثر ملاءمة لي". (ولم يثر ذلك دهشتي، فقد كان عهدي دائماً "بسكوت" أنه شخص مفعم بالحيوية ونشيط.

وكان دائماً ما يقول لي إن ارتداءه للبذل الرسمية كان يسبب له شعوراً بالتقيد وعدم الارتياح، كما إنه كان يشعر أنه لا يعمل عند ارتدائه للملابس غير الرسمية، وأخيراً قال لي "سكوت": "لقد تعرفت على أسلوبي المناسب في اليوم الذي ارتديت فيه الملابس الريفية".

وقد اكتشفت أن أسلوبه الجديد في ارتداء الملابس قد غير من أسلوب تفكيره وتعامله، ليس فقط من ناحية تسجيله لتعاقدات جديدة، ولكن أيضاً عند تعامله مع زملائه في العمل. ولاسيما مع محبوبته، وعند تفاوضه مع وكلاء آخرين. وقد اعترف لي مسبقاً بأنه أحياناً كان يقع ضحية مضطربة قلقة لبعض المؤامرات التي حاكها له بعض الوكلاء بخصوص بعض الصفقات، وقد أعطاه أسلوبه الجديد الآن مظهراً رسمياً ودوداً لم يكن لديه من قبل. وقد أخفى هذا الأسلوب خبرته القليلة وافتقاده إلى الثقة بالنفس.

وقد تحدث "سكوت" إلي قائلاً: "لقد بدأ الناس في التعامل معي باحترام أكثر، ولم أعد ذلك الشخص العادي الذي تعودت أن أكونه".

وبعد هذا التغيير الشامل، نجح "سكوت" في الحصول على ستة تعاقدات، كما تنقل بين عدة أماكن كانت مكتباً له. وقال سكوت: "أحس كما لو كنت في مكانة عالية لم أصل إليها من قبل، وأن الناس قد بدأت تلاحظني وتعرفني" لا يتوجب عليك أن تذهب

بعيداً كما فعل "سكوت" لكي تتعرف على المظهر الملائم لك، وإذا شعرت أن بمقدورك فعل ذلك مع القليل من التأنق، فحاول تجربة التمرين التالي.

[illegible]

هل لاحظت يوماً أن بعض الأشخاص ممن تقابلهم في عالم الأعمال يفضلون أن يبدو كما لو كانوا يساوون ثقلهم ذهباً، بينما يكتفي البعض الآخر بإرسال رسالة معينة من خلال الملابس التي يرتدونها، وأن هناك أناساً آخرين يفضلون أن يرتدوا ما يشعرهم بالراحة فقط؟ هذا صحيح؛ فنحن نتحدث بصرياً وسمعياً وحركياً.

وبالإضافة إلى ذلك، فمن المحتمل أن تكتشف شيئاً، وهو أنك إذا كنت تنتمي إلى ذلك الصنف ممن يهتمون بالتوافق الشكلي، فستكون أكثر راحة في التعامل والعمل مع من يرتدون مثلما ترتدي؛ وفي نفس السياق، سينجذب هؤلاء الأشخاص الذين يفضلون ارتداء الملابس الفضفاضة ذات الأنسجة السميكة، أو حتى تلك الملابس القديمة الباهتة الألوان المريحة بالنسبة لهم، إلى من يرتدون ملابسهم بالطريقة المشابهة، ومن المحتمل أن يكتشفوا أن بينهم شيئاً أكبر من مجرد اشتراكهم في نفس النمط من الملابس. وأما هؤلاء الذين يميلون إلى توصيل رسالة عن طريق الملابس التي يرتدونها، فسيجدون مكانهم في شركة أخرى.



رؤية صورتك

حاول أن تتعرف على الثلاث أو الأربع صفات التي تريد من مظهرك الحالي أن يعكسها بدقة، مثل كونك مبدعاً، أو محل ثقة، أو مجدداً، أو محافظاً، أو مغامراً، أو جسوراً، أو تقليدياً، أو محترفاً، أو ودوداً، وهكذا دواليك. حاول أن تستثمر بعض الوقت في المكتبات أو في متاجر الكتب التي تعرض الأعداد الدورية للموضة الأمريكية والإنجليزية والفرنسية والإيطالية، وتأمل الأشكال والألوان والخامات.

والآن حاول أن تتخيل نفسك في العام الخامس على طريق النجاح، وأنك سوف تضع ذكرى مستقبلية، ولحظة محددة من الزمن عندما تصبح ناجحاً، من الممكن أن تكون الآن مستقلاً طائرتك الخاصة في طريقك لافتتاح مطعم جديد في "باريس"، أو أن تكون جالساً حول مائدة الإفطار، تتعالى ضحكاتك بصحبة أطفالك، وقد قررت أن تأخذ يوم الاثنين إجازة. حاول أن تكون هذه التخيلات معقولة؛ فمن الممكن ألا تكون مستقلاً طائرتك الخاصة، إذا كنت ترى نفسك كمدرس حضانة. كما أنه ليس من المحتمل أن تصبح مديراً لعبة القمار في مدينة "صن سيتي"، ولديك ثلاثة أطفال صغار بالمنزل!

وبعد ذلك، تخيل نفسك جالساً في غرفة نومك، أو غرفة الملابس داخل منزلك المستقبلي، وقم بفتح خزانة ملابسك المستقبلية، ما هذا إنها فارغة، فأنت لم تتسلم ملابسك بعد، والآن.. أغلق عينيك، وحاول أن ترى النجاح الذي يبعد عنه الآن بمقدار خمسة أعوام، واسأل نفسك هذه الأسئلة: "كيف لي أن أعرف متى سأصبح ناجحاً؟ وكيف سيكون شكله أو طعمه أو رائحته أو ملمسه...؟ ومن سيكون هناك بصحبتي؟ وكيف ستتغير حياتي بحيث تتواءم مع هذا النجاح؟ كيف سأبدو؟ وما هو الشكل الذي أريد أن أبدو به؟" وابدأ بملء خزانة الملابس والآن افتح عينيك. لقد حان الوقت لكي تخطو خطوتك الأولى تجاه تحقيق مظهر خاص بك.

يمكنك بدء هذه العملية الآن. وابدأ بتحديد الشكل الذي تريد الظهور به، سواء أكان رسمياً أم غير رسمي. وهل تشعر بالراحة في الملابس الرسمية أم غير الرسمية؟ وضع في اعتبارك قيود وظيفتك (أو مهنتك) ومتطلباتها.

وعندما تصبح مستعداً لاتخاذ الخطوة التالية، قم باستدعاء المحترفين.

مظهرك الخارجي يشبه زياً حسياً يجذب الآخرين الذين يشتركون معك في تفضيل تلك الحسية. ولكن يجدر بي أن أحذرك من شيء ما، وهو ألا تنخدع بحسن تعاملك مع من يشهبونك، فهذا لا يعني أن لديك ملكة التعامل الجيد مع جميع الأشخاص. إنها لطريقة سهلة للنجاح شبه الكامل وتنتج عن طريق تعامل الأشباه مع بعضهم البعض، كالنسور مع النسور، وطيور البطريق مع مثيلاتها، وديوك الرومي مع ديوك الرومي.

لكي تحقق النجاح الفعلي، فعليك أن تتعلم كيفية التواصل مع هؤلاء الأشخاص الذين لا يشبهونك حقيقة، ولا يفضلون نفس الأشياء التي تفضلها. على المستوى الاجتماعي، ربما يكون الأصدقاء الذين نختارهم مشتركين معنا في نفس الأشياء التي نحبها أو نكرهها. فنحن نميل إلى اختيار الأصدقاء الذين يشبهوننا كثيراً، وتوجد بيننا وبينهم أشياء كثيرة مشتركة، ولكن هذه هي الفكرة؛ فنحن نختار أصدقاءنا. أما على مستوى العمل، فسنجد عكس ذلك، فنحن لا نختار الأشخاص الذين نعمل معهم، لذا يجب علينا في هذه الحالة أن نقوم بإجراء بعض التعديلات؛ لكي نتواءم مع من لا يشبهوننا، نعم، الطيور على أشكالها تقع، ولكن ربما يكون هذا شيئاً جيداً بالنسبة إلى الصداقة، ولكنه ليس كذلك بالنسبة إلى العمل.

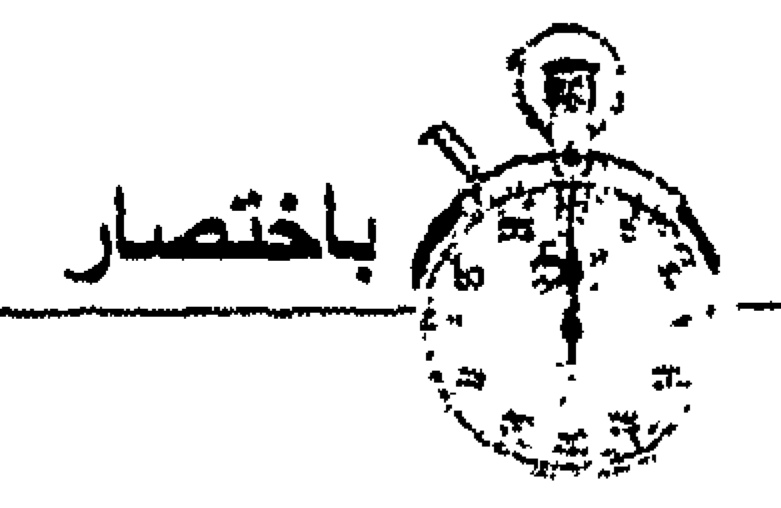
يمكنك تعلم الكثير عن أساليب التواصل مع الآخرين من خلال قراءة الميول الحسية.

لاستعدادهم الشخصي، عليك بالانتباه لما تخبره ملابسهم عن تفضيلاتهم الحسية، وأستخدم ذلك لصالحك، تحدث بلغة تلاقي صدى لديهم وتعرب عن أولوياتهم.

عند ارتدائك لملابسك بالطريقة التي تعكس طاقاتك الكامنة، وتضفي عليك الرسمية، من شأن ذلك أن يضعك على بداية الطريق الصحيح لعمل اتصالات مهنية غير متوقعة. يبدأ الأسلوب بالسلوك المفيد، وينتهي بالمظهر المفيد. كما ينبغي أن يكون هناك تطابق ما بين لغة جسدك وكلماتك؛ لكي تبدو مخلصاً وجديراً بالثقة، فأنت تحتاج إلى أن تهتم بالتطابق أو التناغم ما بين خصائص جسدك وشخصيتك، وبين ما ترتديه. ستشعر وتتصرف كأحسن ما يكون، عندما يعكس أسلوبك أفضل ما لديك، وستظهر حقيقتك عندما تكون على أعلى قمة لعبتك، وتذكر أنك دائماً في حالة تواصل، ومقياس نجاح هذا التواصل هو ردود الفعل التي تحصل عليها، ويمكنك تطبيق هذا النموذج للتواصل على أسلوبك في العمل، كن على دراية بردود أفعال الآخرين تجاهك، وإذا لم تكن على النحو الذي تريده، فعليك بالبدء في تغيير ما تفعله (أو ما ترتديه) حتى تحصل على ما تبغيه.

يمكنك أن تعرف الكثير عن الأشخاص الذين أمامك من خلال طريقتهم في ارتداء ملابسهم. فعليك بقراءة الإشارات، واستخدامها في التواصل.

وفي نهاية الأمر، فإن الأسلوب يأتي من الداخل. وهو يأتي من الشخص المختبئ بداخلك، والذي ربما لا يستطيع الآخرون رؤيته، ذلك الشخص هو أسلوبك، والذي يمكن تجسيده من خلال طريقة تفكيرك، وتصرفاتك، وردود أفعالك، وما ترتديه، وما تفعله. وبتجميع هذه الصفات يمكنك أن تعرض طاقاتك الكامنة وتظهرها، يجب عليك أن تضع صلةً بين عالمك الداخلي، بما فيه من مواهب وإمكانيات، وعالمك الخارجي؛ حيث تشارك لتكسب قوتك، وافعل ذلك بالطريقة التي تؤسس بها نزوعك إلى الرسمية، أو إلى البساطة ومصداقيتك، وبذلك ستعطي لنفسك دفعة تنافسية قوية في مجال عملك.



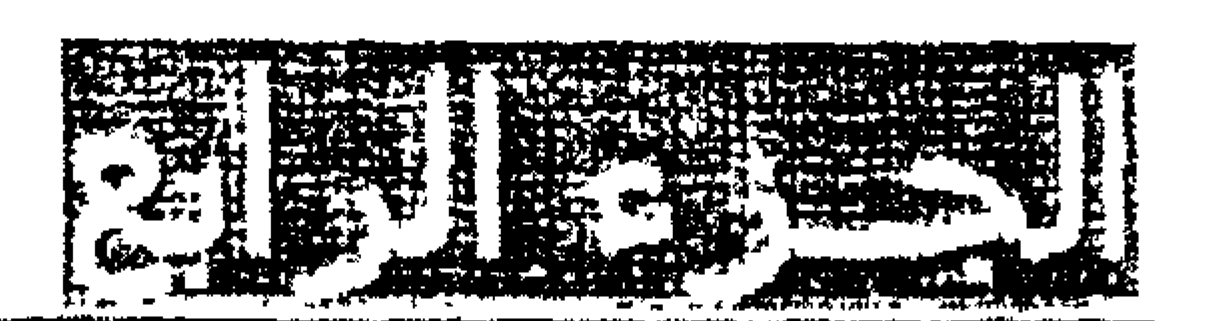
باختصار

تعرف على أسلوبك

عندما يتجاوب معك الناس لأول مرة، فإنهم يتجاوبون مع سلوكك وتصرفاتك، وهي الرسالة غير اللفظية التي ترسلها، ويعتبر أسلوبك جزءاً من هذه الرسالة، ولكي تعطي انطباعاً جيداً للوهلة الأولى؛ فعليك بابتكار أسلوبٍ شخصي خاص يعبر عن استقلاليتك وثقتك بنفسك.

- يجب أن يوازن الأسلوب المهني الفعال ما بين الرسمية والبساطة.

- استقر على الصورة النهائية التي تريد أن تظهر عليها، ثم اسأل نفسك: "ما هو الأسلوب الشخصي الذي أنتهجه؟" وما هو الانطباع الذي أرغب في أن يخلفه ما أرتديه في نفوس الآخرين حول قواي وشخصيتي؟ وهل يقوم ما أرتديه الآن بذلك؟
- عليك بالتأنق عند ذهابك إلى العمل الذي ترغب فيه، وليس العمل الحالي لك.
- وتذكر، أنه عندما ترتدي ثياباً متواضعة، فإن الآخرين سيلاحظون ملابسك؛ ولكن عندما ترتدي ثياباً أنيقة، فإنهم سيلاحظونك أنت.
- إذا قررت أن تعكس صورة مختلفة، فعليك بمداومة التغيير والاختبار؛ حتى تصل إلى الصورة النهائية المناسبة لك.
- إذا احتجت إلى المساعدة، فجرب أن تستشير شخصاً محترفاً، كخبير أزياء أو مساعد في متجر للأزياء.
- لاحظ الطريقة التي تشعر بها، وكن على وعي بالطريقة التي يستجيب بها الآخرون لك.



بناء العلاقات

اعتبر أن الآخرين هم منبعك الكبير، وعندما تبني علاقات اجتماعية معهم، فبمقدورهم أن يوفروا لك العمل، والإلهام، والترقية؛ وأي شكل آخر من أشكال التعاون يمكن أن تذكره، ولكن عندما تفشل في ذلك؛ فبإمكان نفس الأشخاص أن يصبحوا عقبة على طريق النجاح الذي تنشده.

من الممكن أن يشبه تعلمك للتواصل والاندماج الاجتماعي الناجح تعلمك وحفظك لدورك في مسرحية ما. فأنت في أول الأمر تتعايش مع النص، ثم تبدأ في تقسيمه إلى مقاطع صغيرة؛ بحيث تستطيع حفظ واستيعاب واحدة تلو الأخرى، ويتم ذلك تحت إشراف المخرج، وبمجرد أن تحفظ دورك، وتشعر بشعور جيد تجاه العمل، تبدأ في تجاهل ونسيان ما قاله المخرج لك، وتضع لمساتك عليه، حتى تشرق شخصيتك من خلاله.

عليك بفتح خطوط التواصل

هل لاحظت يوماً ما أن بعض الأشخاص عندما يصلون إلى اجتماع ما، أو مؤتمر، أو حفلة، وبعد ثوانٍ من وصولهم، يبدون وكأنهم في كل مكان؛ ومع كل الأشخاص في نفس الوقت؟ وهم يصنعون هذه الصورة الرائعة بكل بساطة وطبيعية. وبالنسبة لهؤلاء الأشخاص، فإن هذه المناسبات الاجتماعية والمهنية تمثل فرصة لمقابلة الناس، والتواصل معهم، وتوسيع دائرة علاقاتهم المهنية، ولكن مع العلم، فإن هذه الفرص متاحة لأي شخص.

بالطبع، هناك بعض الأشخاص الاجتماعيين بالفطرة، في حين إن هذه الموهبة يمكن اكتسابها بالممارسة، ويمكنك أن تمتلك مثل هذه المهارات والملكات، فقد قمت بتقسيم هذه المهارات الاجتماعية سهلة المنال إلى مجموعة من الخطوات التي يمكن أن

يتبعها أي شخص.

يمكن تطبيق هذه الخطوات في جميع المواقف، فمن شأنها أن تسهل تواصلك مع الآخرين - سواء أكان ذلك في استراحة لاحتساء القهوة، أم أثناء اجتماعك مع عملاء جدد، أم أثناء مؤتمر للمبيعات. حيث تقابل أشخاصاً تراهم مرة أو مرتين في العام.

وسواء أكنت تقابل شخصاً ما للمرة الأولى، أم للمرة الخامسة. فإن ما يلي هو خطوات مجربة ومختبرة لتحية الناس في العديد من المواقف، وقد قمت بتقسيم هذه الخطوات إلى خمسة أجزاء:

١- افتح

٢- انظر

٣- ابتسم

٤- تحدث

٥- تزامن

عليك بالوقوف لتحية أي شخص إذا سنحت لك الفرصة بذلك. وإذا ما كنت في عملك، فقف، ثم در حول مكتبك؛ لتحية كل زائريك، سواء أكانوا عملاء، أم زملاء جدداً، أم شركاء عمل.

فأنت عندما تفعل ذلك، فكأنك تدير قلبك تجاه الشخص الذي تقابله، فهذا من شأنه أن يزيل الحواجز بينكما، ويقوم بفتح مجال للحديث بينكما أيضاً، إنه لشيء محرج أن تترك المكتب يحول بينكما منذ اللحظة الأولى التي يدخل فيها، حتى اللحظة التي يرحل فيها.

فإذا لم يكن من الملائم أن تقف، فلا تفعل، ولكن يجب عليك، كقاعدة عامة، أن تنهض قليلاً.

افتح

إن أول جزء في التحية هو أن تفتح موقفك وجسدك. ولكي تقوم بعمل ذلك بطريقة صحيحة، يجب أن تتبنى بالفعل موقفاً نافعاً، فقد حان الوقت، لكي تفطن إليه، وتشعر به، وتدركه، قم بتوجيه قلبك تجاه الشخص الذي تقابله، وتأكد من أنه لا يوجد شيء يغطي صدرك (كيديك، أو ذراعيك، أو لوح الكتابة، أو أي شيء آخر من معدات العمل). دائماً ما يكون لدي هدف عندما أترك يدي في وضع مرئي؛ فهذا من شأنه أن يهدئ من رد الفعل العدواني القابع في اللاوعي لدى الآخرين، بأن أظهر لهم أنه لا يوجد لدي ما أخفيه.

انظر:

كن أول من يصنع الاتصال بالعين، ثم دون على الفور في عقلك لون عيني الشخص الذي أمامك.

ابتسم:

كن أول من يبتسم، ودع ابتسامتك تعكس موقفك، فمن الممكن أن توضح ابتسامتك الرائعة ما لديك من ثقة بالنفس، وصدق، وتحمس (إذا ابتسمت قبلما تتلاقى أعينكما، فلا بأس، فإن التأثير يظل كما هو،

فهـذا كله يحدث في غضون ثوان قليلة ، فاسترح ، ودع موقفك يظهر من خلال ذلك).

تحدث:

سواء أكانت تحيتك بـ "أهلاً" أو "مرحباً" أو "كيف حالك" فيجب أن تلفظها بـنغمة صـوت مـبهجة ، فـإذا قابلـت شخصـاً للمرة الأولى ، فـيجب أن تذكـر اسمـك أولاً كأن تقول: "مرحباً ، أنا جوانا" وعادة ما تكـون المصـافحة شـيئاً ملائمـاً أثـناء تبادل الأسماء ، ولكن مع الأسف ، أثـناء محاولتـنا لتلاقـي أيدينا ، ومحاولتنا لتذكر أن نضغط بقوة كبيرة ، ينتج عن ذلك أحاسيس لا نطيق تحملها ، فلا تستطيع عقولنا أن تحفظ ما تسمعه آذاننا ، وهذه هي اللحظة التي تنسى خلالها أسماء العديد من الأشخاص الذين قابلتهم. عند هذه اللحظة يجب عليك التوقف ، تمهل قليلاً ، وأنصت بعناية إلى اسم الشخص الآخر.

تزامن:

وأعـني بالتـزامن هـنا أن تـبدأ علـى الفـور في المطابقـة ما بين لغة الجسـد ، وخصـائص الصـوت عمـوماً. وإذا كـنت تـتحدث إلى أكثر من شخص ، فعليك أن تستدير لتواجه كل شخص تتحدث معه على حدة ، عـندما أطـبق الخمـس خطـوات السـابقة ، فإنني أستدير إلى كل شخص أخاطـبه وأتـواءم معـه ، إذاً... فعليك أن تتزامن مع كل شخص تقابله ، حتى لو كانت هذه هي المرة الأولى التي تتقابلان فيها.

يجب تطبيق كل قواعد التحية، حتى لو تولى شخص آخر القيادة، فأنت تظل بحاجة إلى أن توائم موقفك، وأن تصنع تواصلاً بالعين، وأن تبتسم، وأن تفتح لغة جسدك، وأن تستجيب، وأن تتزامن.

المصافحة

أعلم أنها فكرة مبتذلة، ولكنها حقيقية، فأنت عندما تقوم بمصافحة أشخاص ما، فهم يقومون بإصدار حكم فوري على شخصيتك، وعلى مستوى ثقتك بنفسك، ويجب أن تكون المصافحة حازمة وسريعة، وتتسم بالاحترام، وليست مفرطة في القوة، وبالطبع ليست مفرطة في اللين، وإن لم تكن واثقاً، فالخطأ يصبح في جانب الإفراط في القوة (ولكن إذا بدأت عينا المتلقي في الجحوظ، فمن المحتمل أن يكون ذلك دليلاً على أن المصافحة قوية إلى حد ما، وبالتبادل، إذا بدت السيدة التي أمامك وكأنها تريد أن تمسح يديها في منشفة، بعد مصافحتك، فمن الممكن عند ذلك أن تكون قد أعطيتها ذلك الشعور بالاشمئزاز، وبيت القصيد هنا هو أن المصافحة يجب ألا تشتت عن التقديم).



"مرحبا، اسمي ...."

ضع هدفاً أمامك على مدار الأربع والعشرين ساعة القادمة؛ لكي تقوم بتقديم نفسك إلى خمسة أشخاص في عملك، ممن كانوا موجودين من حولك من قبل، ولكن لم تسنح لكم الفرصة بالتعارف. أو إلى عشرة أشخاص في دار العبادة، أو إلى خمسة في الحانة، وهذه المهارة تتطلب المران الكثير، هذا كل ما هنالك. فعليك ببذل الجهد، وستسعد بالنتائج. وكلما زاد مرانك، أصبحت أكثر سلاسة في التعامل، وكلما أصبحت أكثر سلاسة، ستعطي انطباعاً أكثر تأثيراً.

تبسيط – تقديم الآخرين

إذا قمت بتقديم رئيسك إلى وسيط إعلاني ودود، أو قمت بتقديم عميل إلى شخص ما يمكنه مساعدته في تطوير عملية التصنيع، أو صديقة لك إلى شخص ما بمقدوره أن يسدي إليها نصيحة حول الطريقة الصحيحة التي يمكنها بها توصيل أبنائها إلى مرحلة الجامعة بنجاح، فأنت بذلك تزيد من رأس مالك الشخصي. كلما امتلكت القدرة على تبسيط هذه التقديمات الجافة، أصبحت شخصاً يشار إليه بالبنان على

أن لديه مواهب كثيرة للتعامل مع الأشخاص، وإذا تمكنت من تقديم الأشخاص بشكل جيد، فهذا من شأنه أن يجعلك تقف بعيداً عن الزحام، حيث يعتقد الناس أن ثقتك بنفسك ليس لها حدود.

صاغ "مولدون" هذه العبارة: تعتبر التقديمات جزءا مهما في عالم الأعمال، فتعلم كيفية أن تقوم بها بطريقة لطيفة، بحيث تظهر كمحترف في عالم الأعمال.

عندما يتوجب عليك أن تقدم أشخاصاً آخرين، فلا تجعلهم ينتظرون كثيراً؛ فقف وتقدم في ذلك. لن تتطلب آداب السلوك في العمل أن تتعرف على أسمائهم فقط، ولكن تتطلب أيضاً أن تتعرف على الترتيب الصحيح لمن ستقدمهم. فيجب أن تقدم الأشخاص المهمين للأشخاص الأقل أهمية؛ فدائماً ما نقول: "سيدي الرئيس، أود أن أقدم لك بروس هاريس"، وليس: "بروس هاريس" أود أن أقدم لك الرئيس".

وإذا لم يكن هناك أي اعتبارات خاصة بمراتب العمل، فقم بالتقديم حسب الفئة العمرية، إذا قمت بعمل تقديمات في وسط جماعة ما، وقابلت شخصاً لم تره من قبل، فأمسك بزمام المبادرة، وقدم إليه نفسك قائلاً: "مرحباً، اسمي فلان، أعتقد أننا لم نتقابل من قبل"، ثم بعد ذلك أدرج هؤلاء الأشخاص الجدد إلى فيض التقديمات التي ستقوم بها.

معلومات مجانية

دائماً ما تكون الثواني القليلة الأولى من أي مقابلة مليئة بالفرص. ويمكننا أن نستغل هذا النزوع الفطري الموجود لدى الطبيعة البشرية، وهو حب التآلف والتبادل في جميع أشكاله، ويتضمن ذلك الحصول على معلومات مجانية.

وعلى عكس ذلك، إذا نظرنا إلى موقف ما في عالم الأعمال، فمثلاً: إذا اصطدمت بامرأة ما أثناء سيرك في الشارع، فلو أنك قلت "صباح الخير" فالاحتمال القائم هو أن ترد قائلة: "صباح الخير" أو ترد بشيء مشابه، صحيح؟ حسناً، ولكن ماذا يحدث إذا صافحتها وقلت: "صباح الخير، اسمي جيف"؟ فالاحتمال الذي في أيدينا الآن أن ترد مستخدمة معلومة مقابلة لما قلته، كأن تقول: "مرحباً، اسمي جليت"، ولكن إذا قالت فقط "مرحباً" بدون الإشارة إلى اسمها، أستطيع أن أخمن أنها قالت ذلك، لإنهاء الحديث بعدم ذكر كلمة "وأنت ما اسمك".

وإذا شبهنا ذلك بلعبة "التنس"، لكان ذلك يشبه وضع الكرة في ملعب الشخص الآخر.



لعبة الأسماء

بينما تنمو الشركات لتصبح مشهورة محليا أو عالميا، تعتبر محاولة تذكر أسماء الأشخاص الذين قابلوهم في العديد من المناسبات تجربة مرعبة للعديد من الناس. إذا رأيت أشخاصا ما قابلتهم من قبل، ولكنك لا تتذكر أسماءهم، قم بالحركة الأولى وقم بتقديم نفسك إليهم، وأمدّ ذاكرتهم بجملة كتلك: صباح الخير، اسمي "إليزابيث دافيس". لقد التقينا مؤخرا في حفل الغداء الذي أقامته شركة (كروجر) العالمية. أنا سعيد لأننا التقينا مرة أخرى.

فكلنا يعلم أنها من المفترض أن تتلقاها ثم تعيد إرسالها مرة أخرى، وتقوم بكل ذلك بطبيعية وتلقائية، أو أن تقوم أنت بتشجيعها على فعل ذلك. والفكرة هنا هي أن تجبر الشخص الذي أمامك على تلقي الكرة. ولنفس السبب يمكنك أن تدرج بعض الإشارات إلى التقديمة الخاصة بك كأن تقول: "مرحباً اسمي "جيف"، وأقطن بحي "بفرتون"، ولقد قرأت عن هذا الاجتماع في جريدة محلية".

وعندما يأتي على الشخص الآخر الدور، فإنه إما سيستجيب ويرد بالمعلومات الخاصة به، أو أن تقوم بحثه ببعض الإيماءات أو الكلمات المشجعة. وما انتهيت إليه الآن هو بعض المعلومات عن الشخص الآخر يمكنك استخدامها في إنعاش المحادثة وفي التواصل الفعال.

البحث عن أرضية مشتركة

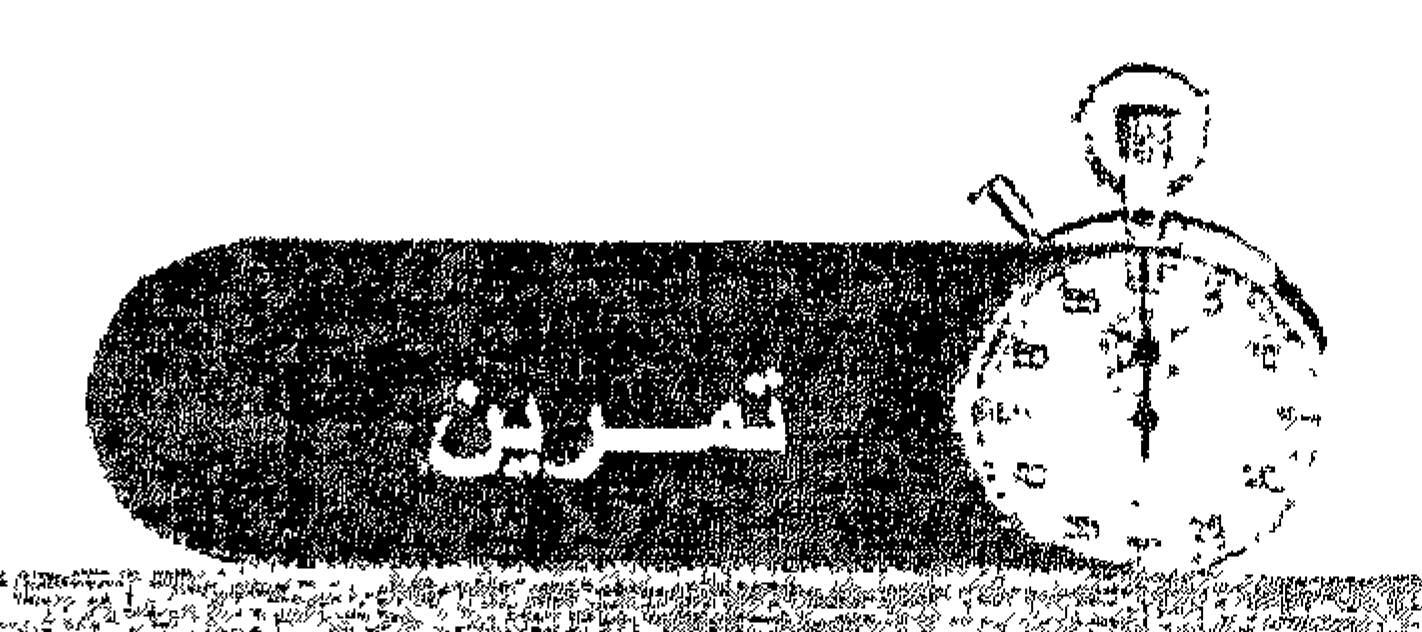
يعتبر البحث عن أرضية مشتركة جزءاً مهماً من عملية إنشاء التواصل السريع. نحن نميل إلى تفضيل الأشخاص الذين يشبهوننا، حتى نكتشف أننا نشترك في نفس الاهتمامات مثل: الأفلام. أو الملابس، أو الأماكن التي نقضي بها العطلات، أو المطاعم. أو عروض التلفاز، أو كرة القدم، أو القفز بالمظلات. كل هذا من أجل أن نجد رابطاً مشتركاً يسمح لنا بالمشاركة في نفس اللغة، والخبرة، ولزيادة الشعور بأننا بالفعل نعرف الشخص الآخر، ونفهمه، ونثق به.

كلما أصبحت أسرع في العثور على الأشياء المشتركة بينك وبين الآخرين الذين تريد التواصل معهم، أصبح إنشاء التواصل بينكما أكثر سرعة، ويمكنك المغامرة بأن تقول: "يبدو أنها ستمطر" أو "وماذا عن المغامرة"، أو أن تتحدث مستخدماً نبذة عن الحياة الشخصية أو العملية

لكي تجد الأرضية المشتركة اطرح الأسئلة التي تثير الخيال..

للشخص الذي أمامك؛ حتى تنشئ مجالاً للحديث. من الممكن أن تقول أيضاً: "إنهم يعيدون إمداد مصنع الطاقة بالمعدات الصناعية، ولقد فاض بنا الكيل، هل أثر فيك ما حدث".

وإن لم يكن لديك مصنع للطاقة تتحدث عنه أو أي شيء مشترك، فإن أسهل طريقة لكي تحث شخص ما على التحدث هي أن تسأله عن رأيه بخصوص شيء ما.



البحث عن أرضية مشتركة

حاول أن تتدرب على البحث عن أرضية مشتركة في الصباح؛ مع بعض الغرباء أو بعض الأشخاص الذين تعرفهم بصعوبة، وحاول أن تجدها في أقل من ستين ثانية. وفي فترة بعد الظهر حاول أن تدعه يبدأ في أقل من ثلاثين ثانية.

قم بتوجيه الأسئلة التي من شأنها أن تطلق العنان لخيالهم، لا يشترط فيها أن تكون غريبة أو غير معهودة، فببساطة يجب ألا تكون مملة البداية مثل "هل جئت إلى هنا من قبل؟" بدلاً من ذلك لم لا توجه السؤال التالي: "ما هو رأيك حول مساحة هذا المكان؟" بل لم لا تطرح علينا الأسئلة المثيرة للذهول؟ لأنه في جزء من الثانية يصاب الأشخاص بالذهول أثناء بحثهم عن الإجابة.

وإذا كنت في اجتماع ما، وأردت أن تتواصل مع الأشخاص من حولك، فاسألهم عن آرائهم بشأن وسائل النقل، أو الفنادق، أو كيفية قضاء أوقاتهم، أو عن انطباعهم الأولي حول المكان كالآتي: "هل هذه أول رحلة لك؟"، "ما هو انطباعك الأولي؟"، "ما هو رأيك في المنظر من مقعد المراقبة؟" أي شيء يدفعهم للتواصل، وهناك سؤال آخر مؤسس للتواصل وهو: "كيف بدأت"، وهو يشبه السؤال: "كيف بدأت في المبيعات؟" أو: "كيف انتهيت إلى هذا النجاح؟" فهذه قصة يجب التلميح إلى أن يقصوها، ومن شأن هذا السؤال أن يضمن لك بداية جيدة للمحادثة.

يحدث شيئا لطيفا للعديد من الأشخاص عندما يتمادون في تخيلاتهم بناءً على طلبك، وهو أن يحدث نوع من الحميمية، كما لو أنهم يعتقدون أن بإمكانك أن ترى، وتسمع وتشعر وتتذوق وتشم الأشياء التي يختبرونها في عقولهم. قم بسؤالهم عن آخر فيلم مسرح زاروه، ولاحظ الانطباع المرسوم على وجوههم، والتغير في سلوكهم.

عليك بالاستماع والمراقبة الجيدة للكيفية التي يحدد بها الآخرون الأرضية المشتركة، رغم وجود مجموعة من الأسئلة الخاصة بك، فلا يمكنك استخدام نفس الأسئلة مع كل شخص، فلكل منا مشاعره وأحاسيسه المختلفة، ولكن من الممكن أن تصاب بالدهشة عندما تعلم عدد الأشخاص الذين يمكنك التوصل إليهم بعد أقل من ثلاثة أو أربعة أسئلة جيدة.

وبمجرد أن تجد أرضية مشتركة بينكما، ستحدد قوة الاندفاع واتجاهه، وستزداد اطمئناناً، وعندئذ يمكنك أن تبدأ في الاسترخاء.

ومع ذلك، إذا حاولت أن تتغاضى عن خطوة البحث عن أرضية مشتركة، فستكون وكأنك تلعب بالنار. وقد قمت مؤخراً في جلسة بحث بروي القصص المرعبة التالية؛ والتي توضح الطرق المختلفة التي تخطئ فيها الفرصة تلو الأخرى للتواصل؛ والأبطال هنا هم: "لوسيندا"؛ وهي شابة طموحة تعمل كمحللة في شركة للسمسرة، و"ديانا" وهي تعمل ككبيرة للمحللين في شركة أفضل من الأولى، وقد قامت "لوسيندا" بدعوة "ديانا" على الغداء، على أمل أن تساعدها في إعداد تقديمة مصيرية.

وبينما كانت "لوسيندا" تأخذ بذراع "ديانا"؛ لتقودها من الطاولة إلى "البوفيه" الموجود في وسط المطعم الذي اختارته للغداء فيه، قامت بتوجيه هذا السؤال لها: "هل تعرفين أي شيء عن الطعام المنغولي؟" وبدون أن تعطي الفرصة "لديانا" لتجيب عن السؤال، استمرت قائلة: "إنه طعام شهي، إليك المزيد منه، دعيني أضعه لك في طبقك الخاص". ووضعت "لوسيندا" كومة من اللحم والدجاج النيء في طبق "ديانا"، وقالت: "أعرف أنك تظنين هذا شرهاً، ولكن الطعام ينكمش لدرجة كبيرة عند طهيه".

وقالت "ديانا": "لقد ذهبت إلى مطعم منغولي من قبل". ثم سألتها "لوسيندا" قائلة: "هل جئتِ إلى هنا من قبل؟"، ثم استطردت قائلة:

"يتناول النجوم المشهورون طعامهم هنا، هل تعلمين من أتى إلى هنا منذ يومين؟"

وبينما كانتا في طريقهما إلى الطاولة الخاصة بهما، كانت "لوسيندا" مازالت تتحدث، وأثناء تناولهما للطعام، ظلت تتحدث بعصبية حول بعض المطاعم الأخرى، وعن الاحتفالات التي رأتها، وعن النادي الرياضي الذي ذهبت إليه.

وأثناء ذلك قامت "ديانا" بمقاطعتها قائلة: "حسناً، حدثيني عن التقديمة التي تريدينها".

"يتوجب عليَّ أن أقوم بعمل هذه التقديمة في أقل من أسبوعين، وهي أكبر مهمة قام رئيسي بإسنادها إلي، ولا يمكنني أن أفسدها، وكنت آمل أن تعطيني بعض النصائح".

"إلى من ستقومين بتقديمها؟"

قالت "لوسيندا" وهي تتلفت فيما حولها، خوفاً من أن يراها أحد: "لا أستطيع إخبارك بذلك، فهي سرية للغاية".

ثم سألتها "ديانا" بتردد: "لا يمكنك إخباري؟" وأطرقت "لوسيندا" ثم قالت: "لا يريد رئيسي في العمل أن أتحدث عنها".

"تبدأ التقديمة الرائعة بمعرفة جمهورك، وأنت تقولين لي لا يمكنني إخبارك؟ فكيف تتوقعين مني أن أساعدك؟" وبدت "ديانا" وكأنها تستعد للرحيل عن المكان.

وردت "لوسيندا" بصوت مرتعش، عندما رأت هذه النظرة على وجه "ديانا"، قائلة: "انظري، أخبرني الجميع بأنك أفضل من يقومون بعمل هذه التقديمة، وكنت أظن أن بإمكاني الحصول على بعض أسرارك..........".

قالت "ديانا" وهي تنظر في ساعتها: "آه، بالطبع"، ثم استطردت قائلة: "تريدينني أن أخبرك عن الطريقة التي أقوم بها بفعل الأشياء، وعن الأشياء التي تعلمتها، حتى تقومي بالاستيلاء على وظيفتي في يوم من الأيام؟"

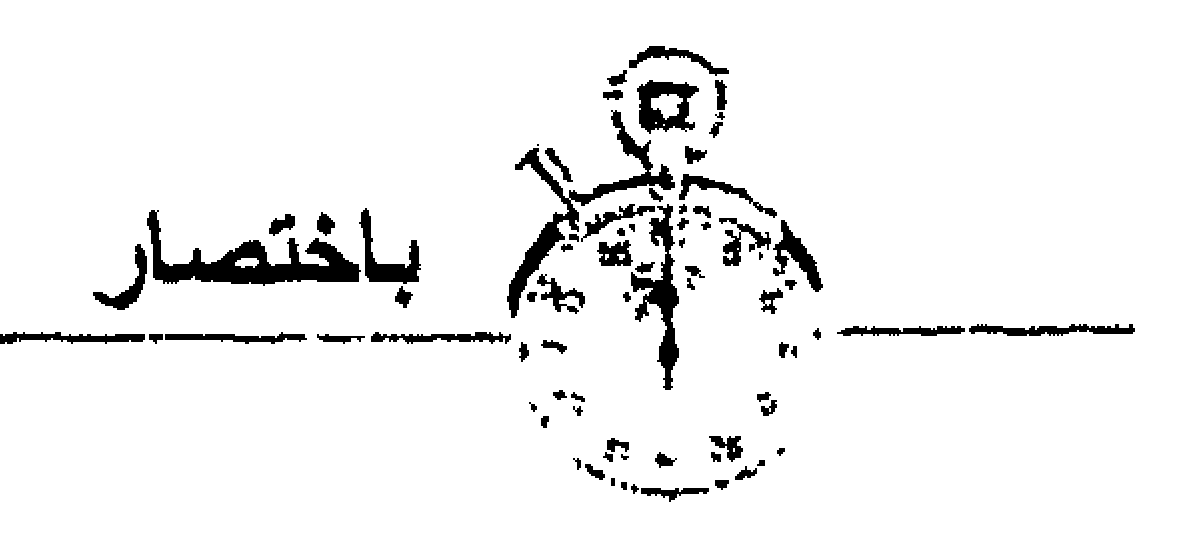
جلست "لوسيندا" وهي تفكر لبرهة من الزمن، وعندما لاحظت أن "ديانا" قد بدأت تنظر إلى ساعتها للمرة الثانية، قالت لها بصوت خفيض: "إذا لم يكن لديكِ وقت الآن، فهل يمكنك إرسال رسالة لي عبر البريد الإلكتروني؟"

فردت عليها "ديانا" بصوت هادئ، وهي توقع على الفاتورة: "لا أعتقد أنْ بإمكاني ذلك".

لقد كانت "لوسيندا" منغلقة تماماً على نفسها، ومشدودة الأعصاب تماماً عند طلبها للمساعدة، وقد ضيعت هذه الفرصة الثمينة بهذه الثرثرة حتى أحنقت المرأة التي كانت ستقدم لها العون، لقد كانت مشغولة تماماً بالثرثرة واللغو، فلم تعط "ديانا" فرصة واحدة للتواصل، فعندما ذكرت "ديانا" أنها قد ذهبت إلى مطعم منغولي من قبل، كان من الممكن أن يصبح ذلك هو المعبر إلى الأرضية المشتركة. وكان من

المكـن أن تقـول: "كم أنا سعيدة"، أو: "هل أعجبك ذلك؟" أو: "منذ متـى قمـت بالـذهاب؟" ولكن "لوسيندا" أفسدت تلك الفرصة، كما كان مـن المكـن أن تعترف بمشكلتها، وتظهر عجزها بأن تقول: "أريد منك خدمـة؛ لأنـني معجـبة بك جداً" أو: "هل يمكنني أن أطلعك على سر مـا؟ لقـد اشـتركت في هـذا المشـروع الرائع، ولكني متوترة تماماً، وأنت بالطـبع تعـرفين الأشـياء الـتي يفكرون فيها؛ هل يمكن لامرأة مثلي أن تـنجح في ذلـك؟" أو: "إنني أعرف ما سأقوله، ولكنني أصاب بالتجمد عـندما يطلب مني أن أقدمه، "ديانا" أنت أسطورة في هذا المجال، وقد حققـت الـتقديمات الـتي قمـتي بهـا نجاحاً عظيماً، فهل بمقدورك أن تساعديني؟"

كـان مـن المكـن أن ينتهـي الأمـر بهـاتين السـيدتين أن يصـبحا حليفـتين، ولكـن "لوسـيندا" خلفـت انطـباعاً مبدئـياً سيئاً للغاية؛ ولم تسـتفد مـن المعلومات العائدة إليها، ولم تظهر أية مرونة، ولم تسـتخدم خـيالها الخـاص، لقد فشلت "لوسيندا" في إيجاد أرضية مشتركة، كما فشلت في إرساء التواصل.



كيفية التحية

إن التواصل الاجتماعي موهبة يمتلكها بعض الأشخاص من وجهة نظري، ولكن يستطيع أي شخص أن يتعلم هذه المواهب المهمة لإجراء اتصالات جديدة مع أشخاص جدد. وهذه الخطوات المجربة والفعالة، لكيفية تحية الناس، يمكن تقسيمها إلى خمسة أجزاء:

- **افتح**

عليك بفتح سلوكك وجسدك، ووجه قلبك تجاه الشخص الذي تقوم بتحيته.

- **شاهد**

كن أول من يصنع تواصلاً بالعين، ودون في عقلك ملحوظة عن لون عيني الشخص الذي أمامك.

- **ابتسم**

كن أول من يبتسم، ودع ابتسامتك تعكس سلوكك، وتظهر ثقتك بالنفس، وصدقك، وحماستك.

- **تحدث**

قم بتحية الشخص بصوت دافئ وودود.

وقم بتقديم نفسك قائلاً: "مرحباً، اسمي جوانا". قم دائماً بتولي الحديث، ودرب نفسك دائماً على تذكر الأسماء.

- **تزامن**

حاول أن تطابق ما بين لغة الجسد، وصوتك تجاه الشخص الآخر.

التقديمات

تعتبر التقديمات جزءاً مهماً في عالم الأعمال، وعندما تقوم بها بطريقة لطيفة ومهذبة، يعتبر ذلك دليلاً على كونك محترفاً لامعاً.

- لا تنتظر حتى يتم تقديمك. أبق عينيك دائماً مفتوحتين بحثاً عن أي فرصة؛ لتقوم بتقديم نفسك.
- عليك بالوقوف عند تحية شخص ما، كلما كان ذلك ممكناً. فهي طريقة أخرى ناجحة لإزالة الحواجز بينكما.
- يجب أن تكون مصافحتك حازمة وسريعة ومحترمة.
- لكي تجمع بين الأشخاص الموجودين في نفس المكان، عليك بتقديمهم إلى بعضهم البعض.

البحث عن أرضية مشتركة

- كلما أصبحت أكثر سرعة في إيجاد الأشياء المشتركة بينك وبين من تريد التواصل معهم، أمكنك التواؤم معهم بصورة أسرع.
- استخدم تقنية المعلومات المجانية، وقم بتوجيه الأسئلة التي تلهب خيالهم؛ كن محباً لاستطلاع أمور الآخرين.

١٠ اجعلهم يتحدثون:

استطاع "بينيامين ديزرالي" أن يصبح عضواً للبرلمان في بريطانيا العظمى وهو في سن الثالثة والثلاثين، ثم أصبح رئيساً للوزراء عندما بلغ الرابعة والستين، وكان أقوى منافس لـ "ديزرالي" هو "ويليام جلادستون"، وقد شغل هذا الشخص منصب رئيس الوزراء مدة أربع مرات مرشحاً من حزب الأحرار، وكان مشهوراً بقدرته العالية كمتحدث.

وذات مساء، اصطحب السيد "جلادستون" سيدة شابة خارجاً لتناول العشاء، وفي الأمسية التالية، تناولت نفس السيدة العشاء مع السيد "ديزرالي" وقد قمت بسؤالها عن الانطباع الشخصي الذي تخلف لديها حول هذين الرجلين المميزين، فردت علي قائلة: "بعدما تناولت العشاء مع السيد "جلادستون"، شعرت وكأنه أذكى

رجل في "إنجلترا": ولكن بعدما تناولت العشاء مع السيد "ديزرالي" شعرت وكأنني أذكى امرأة في "إنجلترا". لدينا الآن رجلان يتصفان بالذكاء وبالبلاغة، ونتيجتان مختلفتان كل الاختلاف. وإذا قمنا بالحكم عليهما بما لدينا من معرفة عن سمعتهما، فإنه بينما قضى السيد "جلادستون" وقتاً أطول في التحدث محاولاً تسليط الضوء عليه أكثر من ضيفته، فعل السيد "ديزرالي" العكس تماماً، وربما تحدث السيد "جلادستون" مدة أطول من ضيفته، وحرص السيد "ديزرالي" على فعل العكس، لقد أقام السيد "ديزرالي" اتصالاً، وعلاقة اجتماعية على مستوى أعمق بكثير، وأكثر تذكراً من مجرد اتصال اجتماعي أو مهني.

بينما جسد "ديزرالي" الثلاث صفات التي تمثل الشخصية التي لديها الموهبة القيادية (الكاريزما) وهي: الحماسة، وحب الاستطلاع، والتواضع، تغاضى السيد "جلادستون" عن جزئية التواضع. هل شاهدت يوماً ما برنامجاً تليفزيونياً يتحدث فيه المستضيف أكثر من الضيف؟ إنه شيء ممل ومزعج. تشبه القواعد الأساسية للتواصل الناجح إلى حد كبير، القواعد الأساسية للاستضافة الناجحة، وهي: أن تحث الشخص الذي أمامك على التحدث، وأن تظل متيقظاً، وأن تلاحظ وتستمع بدقة لمن أمامك، وأن تعطيه دائماً ردود الأفعال والتشجيعات اللازمة، وتأكد من أن تسمع أكثر من أن تتحدث، هل هناك نتيجة

أفضل من أن تجعل عميلك يرحل وهو "أو هي" مقتنع أشد الاقتناع أنه أكثر شخص ممتع قابلته في حياتك؟

كيف يمكنك أن تبقى على دائرة الحديث:

في المؤسسات الضخمة تكون المحادثة كما لو كانت غراء يضم الأشياء بعضها إلى بعض، وقد قامت محطة الـ (سي. إن. إن) المشهورة بإجراء استفتاء عام يدور حول السؤال التالي: "ما مدى جودتك في المحادثات الخاصة بالعمل؟" وقد كانت هناك ثلاثة خيارات.

ومن بين ٣٥٣٧ شخصاً قاموا بالرد على الاستفتاء، قام ثلاثون في المائة باختيار باتخاذ الخيار: "أستطيع أن أقيم محادثة عظيمة بكل سهولة"، بينما قام ثمانية وأربعون بالمائة من الأشخاص باختيار: "إنني أحسن الحديث في بعض الأحيان، ولكنها مسألة حظ فقط" واختار اثنان وعشرون الاختيار التالي: "مع الأسف، لا أستطيع؛ لأنني أصاب بالتجمد، وبالتلعثم".

قم بتوجيه هذا السؤال إلى نفسك، هل تشبه محادثتي لعبة "التنس"، حيث يتبادل الشخصان الفعل جيئة وذهاباً، أم تشبه لعبة "الجولف"، حيث نبدو جميعاً وكأننا نلعب في اتجاه نفس الحفرة، ولكننا نجتمع فقط عندما يأتي الوقت لكتابة الأهداف، إذا كنت غير قادر على إلقاء الكرة بنفسك، فانظر حواليك، فستجد أن هناك العديد ممن يسعهم تعليمك القليل عن لعبة "التنس"!

لقد تم استضافتي مئات المرات؛ لإجراء لقاء تليفزيوني، أو صحفي، وكلما أستطيع، أقوم بسؤال مستضيفي عن الكيفية التي يحثون بها ضيوفهم على التحدث، ولا يهم سواء أكنت أتحدث إلى صحفي، أم إلى شخصية إذاعية، أم إلى مستضيف تليفزيوني، فكلهم يقولون نفس الشيء، وهو أن الأسئلة هي شرارة البدء لأي محادثة، وخصوصاً أسئلة الفتح، وأسئلة الفتح هي التي تقوم ببدء الحديث، وفتح أذهان الأشخاص، أما أسئلة الإغلاق فإنها تقوم بفعل العكس. تقوم أسئلة الفتح بحث الأشخاص على استخدام العواطف والمشاعر، أما أسئلة الغلق فهي تحثهم على استخدام العقل والمنطق، يدعو أي سؤال يبدأ بهذه الكلمات: "من"، "ماذا"، "لماذا"، "أين": "متى"، "كيف" إلى رحلة لعالم التخيل، وأما الأسئلة التي تبدأ بـ : "هل أنت كذلك" "هل قمت بفعل ذلك" فإنها أسئلة منطقية يتم الإجابة عليها بـ "نعم" أو بـ "لا". على سبيل المثال:

هل ذهبت إلى ذلك المتجر؟

نعم،

عظيم، والآن سأفكر في نوع آخر من الأسئلة. دعونا نحاول أن نلقي بعض الأسئلة التي من شأنها أن تجعل اللعب يبدأ، على سبيل المثال:

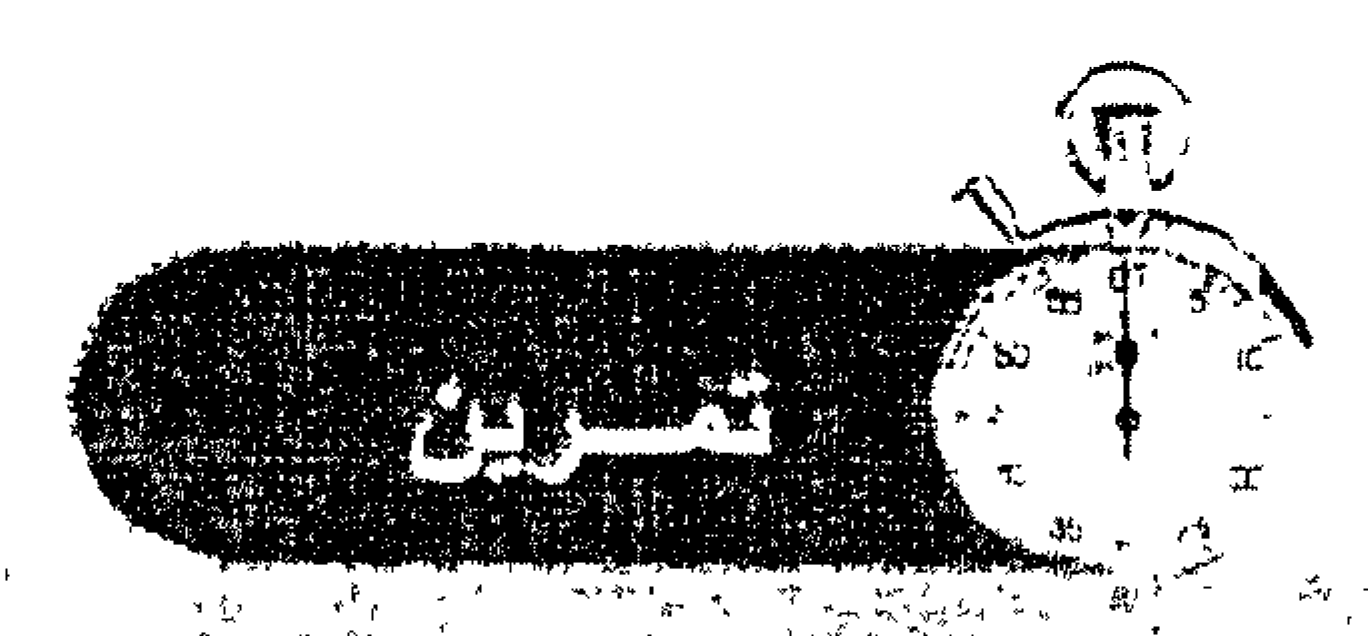
"ماذا كان هناك بالمتجر؟"

"ماذا فعلت أثناء ذهابك إليه؟"

"أين يوجد هذا المتجر؟"

"كيف ذهبت إليه؟"

يتطلب كل سؤال من هذه الأسئلة أن ينعش الشخص ذاكرته، ويبدأ في استرجاع الأحداث التي مرت به، وكلما كان الرد مقنعاً وغنياً بالتخيلات، أصبح المستمع أكثر استمتاعاً، وأصبحت المحادثة أكثر فعالية (والاتصال أيضاً) وعندما تقوم بتوجيه الأسئلة، ثم تحاول أن تستقي الإجابات ممن تتحدث معه، فأنت بذلك تحذو حذو "ديزرالي"، وتجعل رفيقك يشعر وكأنه أذكى رجل في العالم.



أسئلة فقط...

حاول أن تجري محادثة مع صديق لك مستخدماً الأسئلة فقط بعبارة أخرى، أي أن تجيب عن أي سؤال بسؤال آخر، وهذه تعتبر طريقة رائعة لصقل مهاراتك في المحادثة.

وفي يوم آخر، كلما قام أحد بتوجيه سؤال لك، فحاول أن تجيب عنه بسؤال آخر، وإذا أخفقت في ذلك، فلا تقلق، فلن يلحظ أحد ذلك.

في واقع الحياة، لا يمكنك أن تفعل مثل ضابط الجمارك وتقوم بإلقاء وابل من الأسئلة، ولكن يجب عليك أن تستخدم أسلوباً أقل عنفاً. وستذكر ما فعلته أنا عندما حاولت التواصل مع الغرباء في الشارع، فقد حاولت أن أخفف من حدة الموقف بإلقاء هذا السؤال:

"هل يمكنني أن أسألك سؤالاً ما؟"

اطرح على الناس الأسئلة التي تثير خيالهم وتحثهم على الحديث.

أما الطريقة الأخرى التي يمكنك أن تستخدمها أيضاً في صفقاتك اليومية، فهي أن تحاول إيجاد مجال مشتركٍ للحديث، كأن تسأل عن الموقع أو المناسبة، لتبدأ بذلك المحادثة بينكما، وإليك الأمثلة التالية: "يبدو أن عدد العارضين هذا العام أكثر من العام الماضي، كم تبلغ المسافة التي قطعتها حتى تأتي إلى هنا؟" "لقد تم إجراء إصلاحات في الطريق المؤدي إلى المتجر، فكيف كانت رحلتك إلى هنا؟"

"يبدو لي أن الجميع هنا يتحدثون ويستمتعون بوقتهم: ما رأيك في أن نكرر هذه التجمعات أكثر من مرة؟"

أما الطريقة الأخرى لإبقاء المحادثة مستمرة، هي إعطاء أوامر مباشرة لإطلاق الخيال، كالآتي: "حدثني عن ...،" "عليك بملء الفراغ" أو "حدثني عن رحلتك إلى هنا" "حدثني عن هؤلاء الأشخاص الجدد الذين يقطنون بالدور الرابع".

عندما تطلب من شخص ما أن يعطيك رأيه، أو أن يخبرك عن شيء ما، فأنت بذلك تضع الكرة في ملعبه (هل تذكر تشبيه لعبة التنس)، وعندما يعيدها لك، فانتبه إلى المؤشرات، واختر منها واحداً يبدو أكثر وضوحاً، والمؤشرات هي الكلمات التي يمكنك التقاطها وإعادتها إلى شريكك في المحادثة.

ولقد قمت بكتابة بعضها بحروف مائلة؛ لتوضيحها في السطور التالية، من محادثة حديثة تمت بيني وبين أحد مديري مؤسسة متوسطة النشاط.

وقد تحدثت إليه قائلاً: "حدثني قليلاً عن سياسة المرتجعات الخاصة بشركتكم". ورد علي قائلاً: "بادئ ذي بدء، فقد تم إجبارنا على تعديل "أساليب" التخزين الخاصة بنا، في "يوليو" الماضي؛ لأن شركة الشحن التي نتعامل معها قد أدخلت بعض القيود الجديدة على الوزن". ثم تنهد وهو يهز رأسه، واستطرد قائلاً: "لقد سبب ذلك مشاكل كثيرة للأشخاص المسئولين عن الشحن".

تفادَ الأسئلة التي تكون إجاباتها بـ نعم أو لا فقط.

وقد فتح السؤال التالي بداية للمحادثة؛ "وكيف كان رد فعل الأشخاص المسئولين عن الشحن حول كل هذه التغييرات؟" وفي الدقائق القليلة التالية، استمعت إلى الكثير عن موضوعات شخصية، وبعض الاستراتيجيات لحل المشاكل، والعشرات

من الطرق التي يمكن بها أن تسوء الأمور، لقد أبقيت الكرة في الملعب، بإلقاء بعض الأسئلة، وبالإصغاء الجيد، وباستخدام بعض ردود الفعل التي تدل على اهتمامي، كبعض الإيماءات بالرأس، واستخدامي لكلمة "نعم" مرة أو اثنتين، أو هزي للكتفين عند نقطة معينة، وقد استمررنا في ذلك لفترة بعض ذلك، وأستطيع القول بأنني تعلمت الكثير، وأستطيع القول أيضاً بأن رئيس تلك المؤسسة قد مشى مبتعداً، وهو واثق أنه قد كان أكثر الرجال إمتاعاً في الحجرة.

ما الذي يسعك فعله عندما تكون متأكداً أنك قد كنت أقل شخص إمتاعاً في الحجرة؟ دعني أخبرك عن صديق لي يدعى "جورج".

يعمل "جورج" كمدير للموارد البشرية في واحدة من أكبر الشركات الاستشارية في البلاد، ويربو عمره على الأربعين عاماً، وهو قلق بعض الشيء بشأن هذا، وقد كانت مشكلته هي عدم القدرة على إجراء محادثة مع الموظفين الأقل منه مرتبة في العمل، وهو يعلم تمام العلم أن استمرار نجاحه في العمل يرتبط ارتباطاً وثيقاً بدوام نجاحه في التواصل مع الآخرين، وقد أخبره صديق له عن تقنية "إجابة سؤال بسؤال" للنجاح في التواصل مع الأشخاص الذين لا توجد بينه وبينهم أشياء كثيرة مشتركة.

وقد طالب "جورج" بعقد جلسة غير رسمية مع اثنين من موظفي الشركة؛ لتحديد مكان المنتجع الخاص بالشركة لهذا العام، وقال "دال" (وهو شاب يظهر عليه الاعتداد بالنفس، ويبلغ من العمر خمسة

وعشرين عاماً): "يجب أن نختار مكاناً أقرب إلى المدينة هذا العام، هل تقر بذلك يا جورج؟".

ثم قام "جورج" بتوجيه هذا السؤال: "وماذا عن فندق "لانكستر"؟" فقد تحول مؤخراً من فندق قديم رخيص في وسط البلد، إلى فندق فاخر يخلب الألباب" وقالت "جاكي" (وهي تعيش بالقرب من "لانكستر"، ولربما أصبحت أسعد حالاً لو أنها قضت ثلاثة أيام في منتجع ريفي): "هذا كله صحيح، ولكن هل تعتقد أن بإمكانه أن يستوعب ثلاثمائة وخمسين شخصاً؟"

ثم رد "جورج" قائلاً: "إذن ما هي الطريقة المثلى لاكتشاف ذلك؟"

وقال "دال" مقترحاً: "يمكننا أن نذهب إلى هناك لتفقده".

وقام "جورج" بتوجيه هذا السؤال: "هل هناك أفكار أخرى بشأن القيام بذلك مرة أخرى في "سبتمبر؟"

ثم قالت "جاكي": "يتطلب شهر "سبتمبر" أن نكون في الريف، ماذا عن ذهابنا إلى "بورلدرز"؟ سيكون ذلك مثل الأيام الخوالي".

ثم قال "دال" متهكماً: "ألست صغيرة إلى حد ما لتذكري أي شيء عن الأيام الخوالي؟"

فردت "جاكي" سريعاً: "لقد كان كل تفكيري في أن يقضي الجميع وقتاً ممتعاً ولطيفاً".

قال "جورج" (وقد ارتسمت على وجهه ابتسامة عريضة): "إذا كنتما تبحثان عن الوقت الممتع واللطيف، فيجدر بنا التحدث عن

"لاس فيجاس"؟" بينما نظر إليه الاثنان الآخران، وهما مدهوشان للحظة؛ ثم انفجرا في الضحك، وشاركهما "جورج" في ذلك، وكان يجول بخاطره هذا الحديث: "نحن الآن نتحدث، وأنا سعيد بذلك؛ ونحن فريق واحد، وأنا جزء منه".

عندما سمع "جورج" لأول مرة عن تقنية إجابة الأسئلة بأسئلة أخرى من أجل إجراء تواصل فعال، ظن أن هذا مجرد مزحة. والآن بعدما استخدم هذه التقنية وجربها، يعتقد الآن أنها فكرة عبقرية، فهو في الوقت الحالي لا يحسن التواصل مع الموظفين الأقل منه رتبة فحسب، ولكنه حصل على أكثر من فكرة جيدة أيضاً.

التودد إلى الآخرين

في مكان ما في الدقائق القليلة الأولى من مقابلتك سوف تشعر أن المحادثة قد بدأت في اتخاذ منحنى عال، فلا تبحث عن ذلك، فسوف تعرفه عندما تشعر به، والآن حان الوقت لكي تقوم بالتحرك من مستوى الحديث المهذب المستعلم، إلى مستوى أكثر شخصية، وهذا يتطلب تحولاً في المسلك والاهتمام، كما يجب هنا أن نرسم خطاً فارقاً بين ما أطلق عليه الحديث الجاف المليء بالحقائق، و"التودد إلى الآخرين". بينما يخاطب الشخص الذي لا يجيد إلا التحدث بالحقائق الجوانب المنطقية

استخدم جسدك وعينيك، وصوتك؛ لكي تظهر أنك تولي اهتماما كبيرا.

والتحليلية في الشخص، يخاطب الشخص الذي يحسن فن التودد إلى الآخرين مشاعر وخيال الشخصية التي أمامه.

تتسم محادثة المتودد إلى الآخرين بالحميمية وبالدفء وربما بالثرثرة أيضاً، وهذا الشخص يستخدم تلك الكلمات السحرية مثل: "من؟" "ماذا؟" "لماذا؟" "أين؟" "متى؟" "كيف؟" لكي يستدعي ردود الأفعال العاطفية، بينما يستخدم من لا يجيد التحدث إلا بالحقائق نفس الكلمات فقط؛ لكي يستدعي المعلومات، ويحاول المتودد إلى الآخرين أن يلعب على أوتار مشاعرهم، فيقوم بتوجيه مثل هذه الأسئلة: "ما هو شعورك حول...؟" "كيف ترى هذا الشيء...؟"، "كيف يبدو ذلك بالنسبة إليك...؟"؛ وهو يستخدم ألفاظاً رقيقة للحديث، كما يستخدم لغة متقنة مبهمة؛ لكي يستدرج شريكه في المحادثة، ومثال على ذلك: "ساعدني في تفهم الكيفية التي يمكننا بها أن نجعل هذا الشيء ينجح"، "ما هي انطباعاتك الأولية؟"، "أخبرني مرة أخرى لماذا تعتقد أن علينا أن نقوم بالبناء في هذا المكان؟". الجملة الافتتاحية للمتودد إلى الآخرين الماهر يجب أن تمكنه من الولوج إلى داخل مخيلة الرجل أو المرأة، وفي بعض الأحيان يقوم أولئك الذين يتوددون إلى الآخرين باستخدام الإيماءات أو الإغفاءات القليلة، أو حتى أصوات الهمهمة الرقيقة؛ لكي يأسروا ويشجعوا من أمامهم على التحدث، وعندما ينجحون في ذلك، تصبح العلاقة التي بينهم وبين شركائهم في الحديث أكثر قوة وعمقاً، أما من يفضلون الحديث الجاف

وبإصرارهم على الحصول على المعلومات، فإن المحادثة تؤول بهم في النهاية إلى طريق مسدود، فهم يلعبون لعبة "التنس" بمفردهم.

كن متيقظاً دائماً

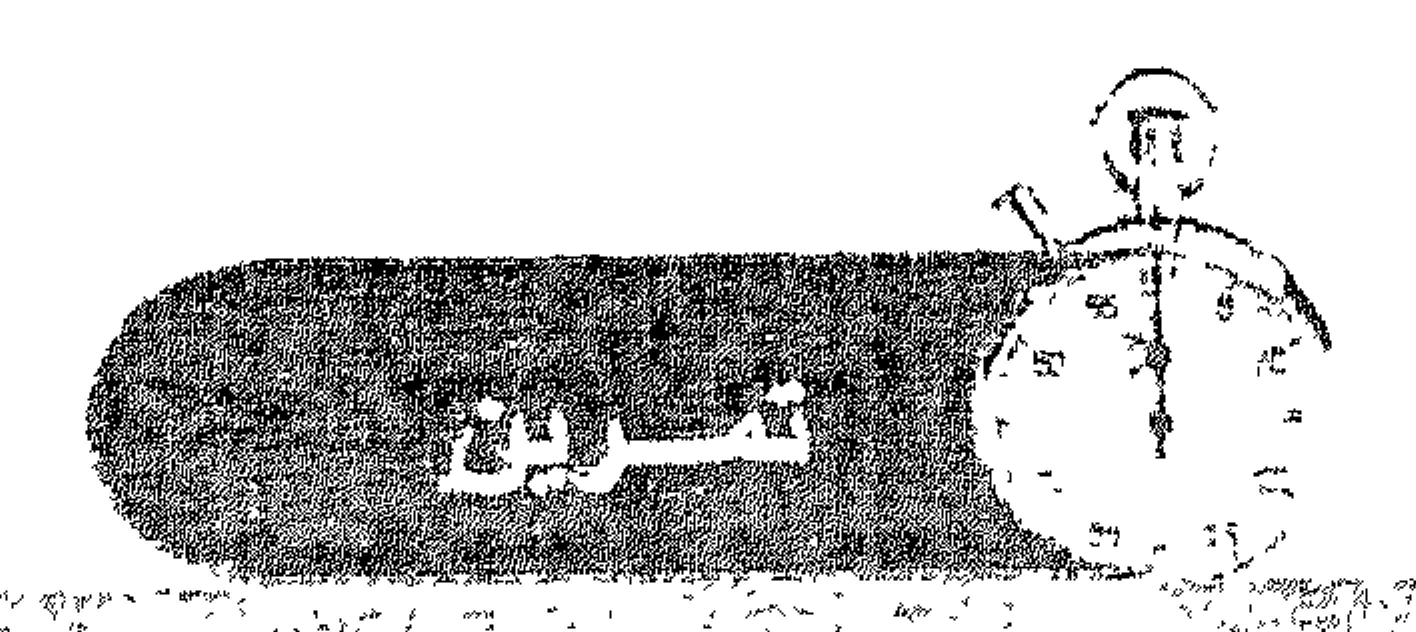
من المكن أن تكون لغة الشخصية التي تجيد فن التودد إلى الآخرين متقنة وغامضة ولغة جسدها رقيقة، ولكن ما من شك في أن الشخصية المتوددة إلى الآخرين الماهرة في ذلك دائماً ما تركز على ما تريده فقط. ومع أنها من الممكن أن تدور بك حول المكان، إلا أنها دائماً ما يكون لديها هدفٌ في بالها، وهي دائماً ما تستخدم طريقة أسئلة الـ (K.F.C).

وعلى سبيل المثال، دعني أحدثك عن "أبيجيل": وهي تعمل كرئيسة لشركة تصنيع أمريكية، وقد استخدمتني هذه الشركة لفترة من أجل بعض الاستشارات. وقد قامت "أبيجيل" بدعوتي؛ لأراقب اجتماعاً غير رسمي للموظفين، وقد أعدت هذه الاجتماعات لعمل ملاحقة دورية لإنجازات الشهر، ولإعداد الخطط المستقبلية. تعلم "أبيجيل" الطريقة التي تتواءم بها بسرعة مع من حولها، وكيف تستمع وتنظر بإمعان، وكيف تظل متيقظة.

تعمل "أبيجيل" في مكان حيوي في مقدمة فريق عمل الإدارة، ودائماً ما تتلقى أسئلة قوية من رؤسائها في العمل، وهي تستطيع عن طريق موهبتها الفذة في الحديث أن تعرف منهم الطريقة التي سيتعاملون بها مع تحديات العام المقبل أكثر من أن يعرفوا هم منها

شيئاً، وهي دائماً ما تلاحظ ما يدور وتستمع، ولكن بدون أن تفقد بصيرتها لسبب وجودهم. كما تستغل عدم رسمية الاجتماع بذكاء، لكي توقع بـ "مايك"، وهو أعزل من الأسلحة.

و"مايك" يعمل كرئيس لقسم الشحن في الشركة، فقامت بتوجيه هذا السؤال إليه: "أهنئك يا "مايك"، ياله من شهر مليء بالأحداث، إنني أتطلع بلهفة إلى التقرير الذي ستقدمه إليّ".



كن متيقظا دائما

يجب عليك أن تكون دائما منتبها ومتيقظا أثناء أي مقابلة عمل جديدة، وذلك عن طريق أن تسأل نفسك دائما هذا السؤال: ماذا أريد؟ ثم أخبر نفسك عن النتيجة التي ترغب فيها، وكن إيجابيا دائما، وتذكر دائما طريقة الـ (kfo) منذ بداية الحديث إلى نهاية الثلاثين ثانية، وما يلي ذلك.

حاول أن تجرب ذلك مع صديق لك، وليكن أحدكما "[illegible]" والآخر "[illegible]" يقوم "[illegible]" بإلقاء هذا السؤال [illegible] عن [illegible] "[illegible]" ويكون [illegible] أن يخرج عن الموضوع بقدر المستطاع، وأما [illegible] أن يتدرب على ذلك [illegible] ثم يحاول أن يستخدم إحدى عبارات الـ [illegible] لكي يرد [illegible] إلى المسار الصحيح، على سبيل المثال:

ورد "مايك" قائلاً: "أشكرك. أنت بالطبع تعرفين أننا كنا مشغولين جداً بإنهاء عملية التسليم؛ ولذلك لم يسعنا الوقت لكتابة تقرير رسمي. فهل تمانعون أن أقرأه عليكم في عجالة؟"

عندئذٍ ابتسمت "أبيجيل"، وأطرقت للحظة وهي تفكر. ثم ردت قائلة بصوت عذب: "في الواقع، أنا التي تمانع، وذلك لسببين: أولاً، من الممكن أن تحدث حالة من التمرد بين الموظفين؛ بسبب تلك الفترة من الضغط الشديد في العمل، وفي هذه الحالة من الممكن أن يساعدنا التقرير المكتوب في أن نعرف ما يخبئه الموظفون تحت هذا الضغط. كما

أ: "حدثني عن وظيفتك"
ب: "إنني أبيع معدات التصوير؛ فمنذ أن كنت صغيراً اعتدت أن أحدق في المناظر الطبيعية البعيدة و..........."
أ: "دائماً ما أجد أن المناظر الطبيعية شيء خلاب؛ ماذا تتضمن وظيفتك أيضاً؟"
حاول أن تجرب ذلك مدة ثلاث دقائق، ثم قم بتبادل الأدوار. لا تقلق من كون ذلك واضحاً، فالهدف من هذا التمرين هو أن تتعلم كيفية التعرف على الوقت الذي تحاول فيه أنت - أو الشخص الذي أمامك - أن يدور بعيداً عن الموضوع، وأنت تعرف اللعبة عندما يدع المستمعين يضيعون - أو على الأقل أنفسهم - يبتعدون بعيداً عن الموضوع دون داعٍ، ومن شأن ذلك أن يقلل من الاهتمام والتأثر، كما يمكنه أن يقطع التواصل.

يمكنه أن يزودنا بالأرقام الصحيحة حول رغبات عملائنا، وثانياً: من الواضح أن بوسعك كتابة هذا التقرير بدقة بمساعدة الموجودين هناك من الموظفين، ولكننا لا يمكننا مساعدتك هنا بشيء، فهل تعتقد أنه بمقدورك تقديم هذا التقرير في الاجتماع القادم؟"

تعلم "أبيجيل" تمام العلم أن كل ما تريده من خلال هذا الاجتماع هو أن تحصل على نظرة عميقة وشاملة للوضع الذي تقف عليه الشركة في هذه اللحظة بالتحديد، وأي شخص تقف عليه الشركة في هذه اللحظة بالتحديد، وأي شخص يقف حائلاً بينها وبين حصولها على هذه المعلومات، مثل "مايك" يجدر به أن يحترس.

فن الملاغاة في وسائل الإعلام:

هناك بعض الأوقات التي نود فيها أن نسخِّر طاقة الإعلام، كما توجد بعض الأوقات التي نود فيها أن نخدمها: (نرجو أن تكون هذه اللحظات قليلة) من الممكن أن يكون لديك سلعة أو خدمة تريد الإعلان عنها، ولكن كيف يمكنك ذلك؟ فأنت تحتاج إلى قصة جيدة أو شيء ممتع يستحق النشر، أو إلى إعلانات متقنة أو إلى شيء يجذب المشاهدين والمستمعين، ولا يريد أي صحفي أو محرر أو مضيف أن يصبح بمثابة لوحة للإعلان عن منتجاتك.

من أسهل الطرق لإخراج إعلانك بصورة جيدة هو أن تحاول أن تربط جانباً من جوانب سلعتك أو خدمتك مباشرة بما يعود بالنفع على

المجتمع، وعلى سبيل المثال، تستخدم واحدة من أكبر شركات المشروبات الغازية أنظمة التوصيل الخاصة بها في بعض الأماكن عبر العالم؛ لتوصيل الأدوية إلى الأماكن التي تخدمها وتكون بعيدة عن العمران. وهذا شيء جيد، فهي بذلك تحصل على التعاقدات، وعلى فترة البث الخاصة بها.

إذا كان متاحاً لك أن تحصل على تدريب؛ لكي تصبح إعلامياً محترفاً، فاحصل عليه، فهو يستحق كل قرش يدفع فيه، فإن لم يكن، فإليك بعض النصائح حول التواصل عبر الإعلام، وعندما نتحدث عن الرسالة، فيجب عليك أن توصل معلومة ما بدلاً من أن تبيع، ولكن عندما يأتي الحديث عن المرسل، فيجب أن تتوافر فيه السمات الأساسية للإقناع، وهي: الثقة، والمنطق، والعاطفة. فتأكد من أن تكون رسالتك بسيطة وواضحة، وأن تكون لديك فكرة واحدة أساسية محاطة بأربع نقاط فرعية، ثم أعدهم مراراً وتكراراً، وحاول أن تعرض أفكاراً جديدة، وسريعة، وسهلة الفهم، ولها معنى يحرك الأشخاص.

وعلى مستوى أعمق، فإليك قصة "بني هيل"، وهي تدير برنامجاً غير ربحي للعناية بالمسنين، يمتد نشاطه في "بروكلين" و"نيويورك"، فهي تقوم بمساعدة المتطوعين، ورعاية وإطعام ما يربو على المائتي شخص موزعين في المنطقة التي تقطن بها، وذات يوم؛ بينما كانت تسير في الشارع؛ مرت بجوار مبنى حكومي، فرأت مقلباً مليئاً بأجهزة كمبيوتر قديمة، ولكنها لم تلق له بالاً حينذاك، وعندما عادت إلى

المنزل. جلست في غرفة المعيشة؛ لتشاهد أولادها المراهقين وهم يحدقون في الرسائل الإلكترونية الخاصة بهم على الحاسوب الخاص بالعائلة.

إنه لأمر بسيط أن تهتم بما يقول الآخرون:

من الضروري أن تداوم على إعطاء ردود أفعال جسدية ولفظية أثناء المحادثة؛ لتحافظ على التواصل، وحاول أن تظهر فهمك وتشوقك عن طريق لغة جسدك وصوتك.

إن الشخص الذي لا يجيد التودد إلى الآخرين هو ذلك الذي لا ينظر مباشرة إلى عينيك، أو يداوم على النظر خلفك في الحفلات آملاً في الحصول على فوز أكبر، أو شخص أهم للتحدث معه؛ ودائماً ما يكتشف الناس مثل هؤلاء الأشخاص ويظهرون لهم امتعاضهم، فحاول أن تنظر إلى الشخص الواقف أمامك، وأن تنصت إليه، وتركز فيما يقول؛ فمن شأن التعزيز والمحافظة على حاسة التقارب أن يغرس ويرسخ الشعور بالأهمية.

كن محباً للاستطلاع، فبمداومة إلقاء الأسئلة، والمحافظة على التواصل، وبإظهارك لمن أمامك أنه يحدثك، سيمكنك ذلك من أن تعرف كيف تفك عقدة ألسنتهم؛ مما يجعلهم يكثرون من الحديث، وسيمكنك ذلك أيضاً من أن تعرف ما كانوا يحلمون به وهم صغاراً، وما يحلمون به الآن، وما يؤرقهم ليلاً، فمن المهم أن تعرف الأشياء التي تقض مضجع رئيسك في العمل، وأن تعرف من الطموح بين زملائك في العمل، ومن هو القانع بما لديه؛ فهذا سيساعدك كثيراً!

وطرأ بذهن "بني" فكرة رائعة، وحينئذ قالت: "لقد مرت الفكرة أمامي كالبرق، وقد أدركت شيئاً ما، وهو أن ابنتي تعتبر أن البريد الإلكتروني والإنترنت قناتين مهمتين للاتصال بأصدقائها حول العالم، فلماذا لا يصبحان كذلك بالنسبة إلى عملائي المسنين؟ مع العلم أن معظمهم لم يسبق له استخدام الكمبيوتر من قبل، فمن الممكن أن يشكل تعلمهم لهذه التقنيات الحديثة فارقاً كبيراً في حياتهم؛ بأن يفضي بهم مرة أخرى إلى أن يكونوا على اتصال بالآخرين، وهم لا يحتاجون إلى الأجهزة الحديثة والسريعة الموجودة الآن، فإذا استطعت الحصول على بعض من هذه الأجهزة القديمة قبل أن تلقى في مقلب النفايات، فيمكنني بها أن أحدث تغييراً كبيراً في حياتهم".

ولم يكن لدى "بني" أدنى فكرة عن كيفية البدء في ذلك، وقد قالت أول شركتين اتصلت بهما إنهما على أتم استعداد للمساعدة، ولكن هناك عوائق وشروط أمنية تتعلق بإخراجهم لأجهزة الكمبيوتر المستعملة، وأخبرها كل الوسطاء الإعلاميين الذين تعرفهم بأنهم لا يستطيعون نشر أي خبر يتعلق بحاجتها إلى أجهزة كمبيوتر؛ أو محاولتها لبدء برنامج بشأن ذلك.

وهذه هي العادة المتبعة في مجال الإعلان، فهم دائماً ما يقولون لك اذهب وعد إلينا بعد أن تحصل على موضوع جيد النشر. هذا ما حدث إلى أن تلقت "بني" مخابرة هاتفية غيرت مجرى الأحداث، عندما

تعامل بكل احترام مع بطاقة الأعمال الخاصة بشخص ما:

يمكننا تعلم الكثير من طقوس تبادل رجال الأعمال اليابانيين لبطاقات أعمالهم، فأول شيء يفعله رجل الأعمال الياباني هو تبادل البطاقات، ويمكن تلخيص ما يأتي في كلمة واحدة وهي: الاحترام، تقبل البطاقة وكأنها هدية، وهي فعلا كذلك، واحملها بكلتا يديك وكأنها شيء سهل الكسر، ثم تمعن فيها للحظة؛ لتدرس فحواها، وإن أمكن، فحاول أن يكون رد فعلك ينم عن تشوقك أو أن تعطي ملاحظة حول شيء موجود بالبطاقة، مثل: اسم الشخص، أو الوظيفة، أو العنوان، ويجب أن تعلم شيئا مهما وهو أن بطاقة العمل ليست مجرد قطعة ورق مكتوب عليها اسم شخص فقط، ولكنها تنم عن هوية عمله، فقم بمعاملتها بنفس الاحترام الذي يستحقه صاحبها.

لقد قمت بحضور العديد من المناسبات الرسمية، ومؤتمرات الأعمال، أكثر مما أتذكر، ودائماً ما يتكرر أمامي أن أرى رجالاً أو نساءً وهم يتناولون بطاقة عمل لشخص ما، وبعد أن يلقوا نظرة خاطفة على فحواها، يقومون بقلبها، ثم يبدءون في تدوين بعض الملاحظات عليها. لا تقم أبداً بكتابة أي شيء على بطاقة عمل شخص ما في حضوره، وإذا شعرت أنه يتوجب عليك تدوين شيء ما من خلال المحادثة، ولم تجد شيئاً لتكتب عليه، فقم باستئذانهم، فهذا سلوك جيد، وسوف يقدرون هذه اللفتة الرقيقة.

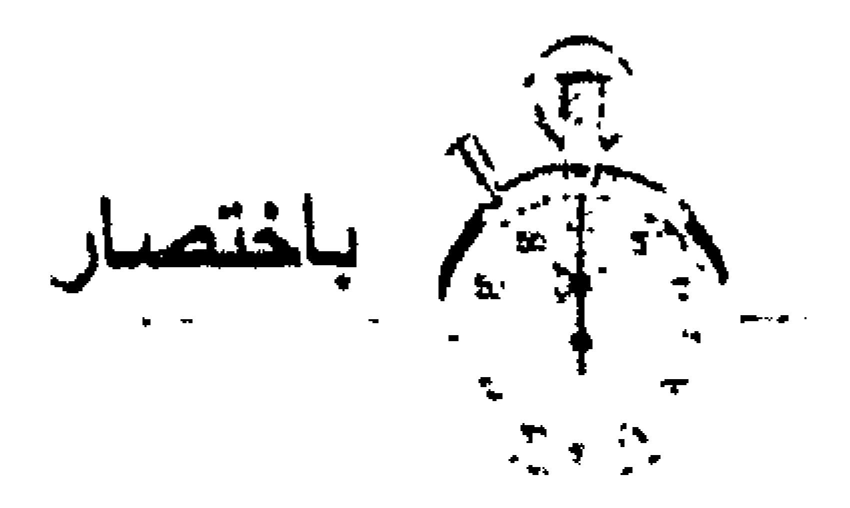
وعندما تنتهي هذه الحفلة أو المناسبة، قم بوضع البطاقة في جيبك الأمامي، أو في حافظتك – أي مكان ينم عن احترامك لها، ولا تقم أبداً بوضعها في جيبك الخلفي؛ حتى لا تثنيها عند جلوسك عليها.

قامت إحدى المتطوعات بإخبارها بأن لديها جهاز كمبيوتر كانت تنوي التخلص منه، بالإضافة إلى أن ابنتها مستعدة للقيام بتدريب عملاء "بني" على استخدامه، والآن أصبح لدى "بني" فكرة عبقرية، وهي أن تقوم بإدارة عملية تبادل خبرات بين الأجيال، فبينما يتلقى فيها كبار السن دروساً في كيفية التعامل مع الكمبيوتر، يتلقى الشباب درجات إضافية في موادهم الدراسية عن طريق قيامهم بأعمال الخدمة الاجتماعية.

وبعد مرور عدة أسابيع، كان أحد المتدربين، ويدعى "جيل جيرارد" ويبلغ من العمر اثنين وثمانين عاماً، وهو محامٍ يختص بقضايا براءات الاختراع يرسل برسالات إلكترونية إلى بناته في "سان فرانسيسكو"، و"فرنسا"، و"براغ" كما أنه بحث عن بعض من تلاميذه القدامى على شبكة الاتصال العالمية "الإنترنت"، بل إنه أسدى بعض النصائح حول براءات الاختراع لاثنين من المخترعين على موقع إلكتروني خاص بهما، والآن أصبح لدى "بني" الفكرة الأساسية؛ ولذلك فقد بدأت في عرضها على كل صحفي تتمكن من الوصول إليه من خلال إعلان العشر ثوان الخاص بها وهو: "تكنولوجيا المراهقين تفيد الكبار من متصفحي الإنترنت".

وقد استخدمت قصة السيد "جيل" ومعلمته الشابة؛ لكي توضح الخدمات التي يقدمها برنامجها إلى المجتمع - إلى كل من الكبار والصغار، ولم تحاول أن تبيع شيئاً، ولم تقل إنها تحتاج إلى أجهزة

كمبيوتر أو إلى متطوعين؛ ولكنها عرضت الثلاثة مفاهيم الأساسية للقدرة على الإقناع وهي: أوراق الاعتماد، والمنطق، والعاطفة. وسرعان ما حصلت على أجهزة كمبيوتر، ومدرسين شباب، ومتبرعين أكثر مما حلمت به.



كيف تستطيع أن تحل عقدة ألسنتهم؟

إن القواعد الأساسية للتواصل الناجح هي: أن تجعلهم يتحدثون. وأن تحتفظ بتركيزك، وأن تلاحظ بدقة؛ وأن تنصت باهتمام. وأن تعطي دائماً ردود أفعال وتشجيعات. وعليك أن تتأكد من أنك تنصت أكثر مما تتحدث.

الأسئلة

دائماً ما تشعل الأسئلة شرارة المناقشة، فعند توجيهك الأسئلة المناسبة، سيساعدك ذلك على إبقاء عجلة الحديث دائرة.

• عليك بإلقاء ذلك النوع من الأسئلة التي تفتح عقول الناس، وتقودهم إلى عالم الخيال، وهذه الأسئلة يجب ألا تكون الإجابة

عليها بـ "نعم" أو بـ "لا" فقط، وغالباً ما يبدأ هذا النوع من الأسئلة بـ "من؟"، "ماذا؟": "أين؟"، "لماذا؟"، "متى؟"، "كيف؟".

- تجنب الأسئلة المغلقة، والتي تغلق الحديث بينك وبينهم، وغالباً ما تكون الإجابة عليها بكلمة واحدة، وتبدأ في بعض الأحيان بـ "هل أنت ...؟" أو "هل قمت بفعل ...؟" أو "هل حصلت على ...؟".
- عليك باستخدام أوامر مباشرة لاستخدام الخيال، كالآتي: "ما هو رأيك في ...؟"، "حدثني عن ....".
- أنصت دائماً إلى المؤشرات التي تأتي في مجال الحديث، لتلتقطها وتستخدمها في إعادة إلقاء الأسئلة على شريكك في المحادثة.

فن التودد إلى الآخرين

وعندما تصل المحادثة إلى الطريق الصحيح، عندئذٍ يحين الوقت، لكي تنتقل من الحديث الذي يتسم بالتهذيب، وبالتحقيق، إلى مستوى أكثر خصوصية.

دائماً ما يخاطب الشخص، الذي يجيد فن التودد إلى الآخرين، المشاعر والخيال، بينما يبحث المتحدث الباحث عن الحقيقة عن

المعلومات فقط، وعادة ما تتسم محادثة الشخص الذي يجيد التودد إلى الآخرين بالحميمية، وبالدفء، وقد تصل إلى حد الثرثرة أحياناً.

* دائماً ما يعرف المتودد إلى الآخرين قيمة بناء العلاقات الإنسانية، وتعتبر أفضل طريقة لتقربك إلى شخص ما، هي عن طريق أن يقدمك إليه شخص يحترمه ويقدره.
* ركز دائماً على الأهداف التي تسعى وراءها؛ وذلك عن طريق أن تبقي المحادثة على المسار الصحيح، وذكر نفسك دائماً بالنتيجة المرجوة، وكن إيجابياً.
* حاول دائماً أن تضع الشخص الذي أمامك نصب عينيك، فهذا التقارب بينكما سوف يغرس الشعور بالأهمية في نفس شريكك في المحادثة.
* كن محباً للاستطلاع دائماً، وذلك بأن تلقي دائماً بالأسئلة، وأن تكون دائماً منشغلاً بما يقال.

وسوف تكتشف الشيء الذي يجعله يقبل على الحديث.

فن التودد إلى الآخرين في وسائل الإعلام

لا تكن كمن يبيع شيئاً، وحاول أن تربط جانباً من فكرتك الأساسية، وإعلانك الذي تبلغ مدته عشر ثوان مباشرة بما يعود بالنفع على مجتمعك.

البحث عن المنهج الصحيح

لقد أمضينا وقتاً طويلاً حتى الآن في تعلم كيفية بناء تواصل فعال، سواء أكان لفظياً أم غير لفظي مع الأشخاص الآخرين، كما تباحثنا أيضاً في الكيفية التي تمكننا من أن نصوغ الأفكار والأهداف داخل رسائل مقنعة ومغرية. والآن حان الوقت لكي تفكر ملياً في المسلك الفعلي الذي ستستخدمه؛ ولتوصيل تلك الرسائل. من المفيد أن تجعل من أمامك يشعرون بالثقة وبالاحترام تجاه أفكارك. ولكن إذا لم تستطع توصيلهم بالأسلوب المناسب، فسيكون في ذلك إهدار كبير للوقت وللفرص.

هناك عدة طرق يمكنك بها تناول المكرونة، فيمكنك استخدام الشوكة، أو العيدان، أو حتى يديك، أو ما إلى ذلك، ويوجد غدة طرق أيضاً لتوصيل الأخبار السارة، باستخدام جهاز الفاكس، أو باستخدام

الكتابة على صفحة السماء بالدخان المنبعث من طائرة، أو بتوصيلها شخصياً، كما توجد عدة طرق للبحث عن وظيفة: البحث من خلال صفحة الإعلانات المبوبة، أو عبر "الإنترنت"، أو عن طريق بناء شبكة أعمال. إن عدد الأساليب كبير جداً لأقصى حد يمكنك تخيله، وفي الفصل السابق استعرضنا قصة اجتماع الموظفين الخاصة بـ "أبيجيل"، فقد كان بمقدورها أن تختار أسلوباً اكثر رسمية؛ لكي تحصل على المظهر الجيد أمام شركتها، ولكنها اختارت أسلوباً أقل رسمية؛ لكي تحصل على ما تريد، والفكرة هنا هي أن تعرف كيف تقرأ الموقف؛ حتى تستطيع أن تختار المسلك الصحيح.

ويعتبر إدراكك للحالة الذهنية الخاصة بالشخص أو بالجماعة الموجود معهم جزءاً مهماً من اختيارك للمسلك الصحيح، لقد قمنا عدة مرات بالإشارة من خلال هذا الكتاب إلى أهمية أن تعدل من سلوكك الخاص. ولكن عند التحدث عن تواصلك مع الآخرين، فإن الفرق بين النجاح والفشل يكمن في قدرتك على تعديل سلوكهم، وبمعنى أدق، قدرتك على تعديل حالتهم الذهنية والعاطفية.

أنشئ محيطاً عاطفياً لدى الشخص الذي أمامك

لنفرض مثلاً أن لديك فكرة عن كيفية تحسين كفاءة مكتبك وانسيابيته في تبادل المعلومات الخاصة بالعملية الإنتاجية، وتريد أن تقنع رئيسك

في العمل لتبني هذا النظام، والسؤال الآن هو كيف يمكنك أن تجعل رئيسك المثقل بالأعمال المتعجل من أمره متحمساً لهذا الشأن؟ أحياناً ما يكون من الصعب عليك أن تدفع الناس إلى الانتقال من حالة مزاجية معينة إلى أخرى مناقضة لها، وعلى سبيل المثال، إذا حاولت أن تخرج شخصاً ما من مثل هذه الحالة من اللامبالاة – كأن يقول لك: "أنا جد مشغول، لدي الكثير من الأشياء التي تشغل ذهني"، أو "ألا يمكن لهذا أن ينتظر؟"، إلى هذه الحالة من التحمس، كأن يقول: "فكرة عظيمة..." أو "فلنقم بفعل ذلك الآن...". في خطوة واحدة، فأنت أمام تحدٍ.

منذ عدة سنوات، قام الطبيبان "ريتشارد باندلر" و"جون جرايندر" وهما العبقريان اللذان وضعا برامج اللغويات المتعلقة بالأعصاب، بالتعرف على العملية السلوكية المستخدمة من قبل الأشخاص الذين يتمتعون بالقدرة على الإقناع، وهما لم يستطيعا فقط استنتاج ما تقوم به وسائل الإقناع التي يستخدمانها، ولكن كان بمقدورهما أيضاً أن يستنتجا كيفية القيام بها. وقد اكتشفا أن الذين لديهم موهبة الإقناع، يقومون عمداً – أو بغير عمد – بربط ثلاث أو أربع حالات ذهنية؛ لكي يصلوا إلى النتيجة التي يرغبون فيها. وبعبارة أخرى، فهم بدلاً من أن يدخلوا مباشرة من الحالة "أ" (وهي عدم الاكتراث) إلى الحالة "ب" (وهي التحمس) يقودونك من الحالة "أ"، مروراً بالحالة "ب" و"ج"، وصولاً إلى الحالة "د"، فبدلاً من استخدام التحويل المباشر للحالة (أي

من عدم الاكتراث إلى الحماسة) فإن الشخصية المقنعة المحنكة ستقوم بنقلك من حالة اللامبالاة إلى الفضول الشديد، ثم إلى انفتاح الذهن، قبل أن تصل إلى حالة التحمس الشديد، وهذا ما يطلق عليه "ربط الحالات"، وهي طريقة فعالة لجعل الناس يتواصلون عاطفياً معك / أو مع أفكارك.

وبمجرد أن تتعرف على الحالة المزاجية التي ستوظفها، فإن أول شيء تقوم به، كشخصية موهوبة في الإقناع، هو أن تضع نفسك في أول حلقة من السلسلة، فلن تكون مقنعاً إن لم تكن متطابقاً. إن التحور البسيط في شخصيتك لاكتساب صفة حب الاستطلاع سيجعل لغة جسدك، ونبرة صوتك، واختيارك للكلمات أكثر تأثيراً على الآخرين، وبتمرنك مدة عشر ثوان على التحول ما بين مشاعر الفضول، وانفتاح الذهن، والحماسة مراراً وتكراراً، سوف يقوم بذلك، وهذا هو السبب في قيامي بحثك في التمرينات السابقة على الانحناء مثل: حيوان الكنغر، أو الكوجر "الأسد الأمريكي"، سواء أكنت فائزاً أم خاسراً، فهذا من شأنه أن يضفي النظام والمرونة على سلوكك وتصرفاتك، وهو شيء ضروري لتوجيه وربط المشاعر، ليس داخلك فقط، ولكن لدى الآخرين أيضاً.

والآن بالنسبة إلى الكلمات التي ستستخدمها (حتى لو كانت تشكل ٧ ٪ من مجموع رسالتك) فيجب أن تختارها بعناية، وقد تعلمت سابقاً قيمة أن تكون اللغة غنية بالحس العالي، وأن ترسم صوراً بالكلمات،

وقـوة استخدام الخيال، والآن حان الوقت لتستخدم طريقة "مولدون" في المحادثة، وذلك بتضمين كلمات مشحونة بالعاطفة الجياشة.

وعند تعرفك على الحالة المزاجية بنفسك، سيساعدك ذلك على إيجاد الكلمـات المناسـبة. وكـي نعطـيك فكـرة حول كيفية أن يقوم شخص ما بـربط الحالات بعضها ببعض، لكي يقنع شخصاً آخر بأفكاره، سنروي علـيك قصـة "جـوانا". والـتي كانـت تعلـم أن رئيسها في العمل ويدعى "مـاكس" يأتـي كل يوم إلى العمل مستقلاً القطار، وتعلم أيضاً تمام العلم أن أفضـل طـريقة لبدء محادثة ما تكون عن طريق إلقاء سؤال ما، والآن يجلس "ماكس" على مكتبه، بينما تدور هذه المحادثة بينهما:

هل استقللت القطار وأنت في طريقك إلى هنا؟

بالطبع.

هل سبق لك أن قابلت الشخص الذي يقود القطار؟

لا، ولكـن بيـنما كـنت راكـباً القطـار هـذا الصـباح والأشـخاص، والعـربات، والبـنايات تمـر بجـانبي، فكـرت في شـيء ما، وهو كم من الغـريب أن يصـعد كـل يـوم آلاف الأشـخاص إلى القطـار، ويضـعون أرواحهم بين يدي أشخاص غرباء، نحن نفعل ذلك طوال الوقت، ونثق بالآخرين، لكي يوصلونا إلى العمل بأمان، أو يعتنوا بأطفالنا، أو يعدوا لنا الطعام أو ... إلخ، ولكنه أمر يستحق التفكير، أليس كذلك؟

عندما نثق بالآخرين، فـإن ذلك يفتح أمامنا آفاقاً من الإمكانيات لا حـدود لهـا، كأن تجرب نكهات جديدة في مطعم غير اعتيادي، أو أن

تطير عالياً في سماء جزيرة مشمسة، أو أن تركب قطاراً أفعوانياً مع أفراد أسرتك - اخترما شئت، دائماً ما تكون هناك العديد من الاحتمالات في كل شيء، حتى هنا في العمل، ولكن أنصت، ما أريد أن أحدثك عنه في المقام الأول هو هذه الإمكانية، إذا ما قمنا بتعيين بعض الطلبة الأذكياء؛ ليطبقوا ما درسوه عملياً، فمن شأن ذلك أن يفسح بعض الوقت للموظفين الأساسيين؛ لكي يتفرغوا للنهوض ببعض المهام الأخرى، مما سيسمح للباقين منا بقضاء وقت أطول في إبداع أفكار جديدة في العمل، وتخيل بعد ستة أشهر من الآن عندما ....

أنت الآن تقرأ الكلمات فقط، مجردة من لغة الجسد، أو أية تعابير بالوجه، أو نبرة الصوت وشدته، أو تغير في مقام الصوت - أي أنها مجردة من أية مشاعر، ومع ذلك يمكنك أن تتخيل أنه بمجرد دخول "جوانا" في الحالة النفسية، عندئذ يصبح من السهل عليها إلقاء هذه الخطبة بطريقة صادقة، وصادرة من القلب، كما يمكنها أن تدخل مشاعرها وأحاسيسها إلى داخل قلب رئيسها، وقد انتقلت بثقة من حالة إلى أخرى، كما قدمت فائدة السبب والأثر، وقبل أن نربط الأمر برمته بالمستقبل مع "فقط تخيل، ستة أشهر من الآن عندما ...." - وهي الطريقة المؤكدة لإطلاق عنان الخيال لرئيسها في العمل، وإجباره على الاشتراك، فقد استغرق ذلك حوالي تسعين ثانية فقط أو أكثر، وهذا هو سر المتصلين المهرة.

حاول أن تجد الفرصة لكي تستمع إلى خطبة حركت أمة، ألقيت عن طريق المتصلين العظام مثل: "مارتين لوثر كينج"، أو "وينستون تشرشل"، أو "إليانور روزفلت"، أو "فرانكلين د. روزفلت"، أو "جون ف. كينيدي"، أو "نيلسون مانديلا"، ثم حاول أن تتعرف على الحالات التي قادوا مستمعيهم عبرها وصولاً إلى الفعل الأساسي. عندما تبدو على "تشرشل" العظمة والفخامة، يمكنك أن تشعر بذلك، وعندما يتصرف بعصبية، يمكنك أن تشعر بذلك أيضاً، وعندما يقول "مارتين لوثر كينج": "لقد صعدت إلى قمة الجبل" تشعر كما لو أن روحك قد ارتفعت معه.

وفي المرة التالية التي تريد فيها أن تجعل شخصاً ما يتحمس لفكرة ما، فحاول أن تتعرف على الوقت الذي تربط فيه ثلاث أو أربع حالات ذهنية مع بعضها البعض لكي تجعل هذا الشخص – سواءً أكان عميلاً، أم مستضيفاً، أم رئيساً، أم فريقاً، أو جمهوراً – متحمساً لك، أو لأفكارك. إن لم تكن النتيجة التي ترغب فيها ناجحة، فسوف تواجه مقاومة شديدة، وقد بدأت "جوانا" محادثتها مع رئيسها بتوجيه سؤال أو اثنين عن الأشياء التي يمكن إثباتها.

وهناك نوع من الأسئلة أو العبارات التي يعلم رئيسها أنها حقيقية: نعم، فقد جاء إلى العمل مستقلاً قطاراً، ولا، فهو لا يعرف السائق. هذه الأشياء التي يمكن إثباتها لها تأثير مزدوج في تحريك الشخص أو الأشخاص، والحصول على موافقة سريعة.

يمكنك التدرب على ربط الحالات بعضها ببعض خلال أي نشاط من أنشطتك اليومية – عند مقابلتك لشخص ما، أو خلال اجتماعاتك العملية أو العائلية، أو أثناء طلبك للبيتزا، أو أثناء استعارتك لكتاب ما من المكتبة. ربما يبدو فعل ذلك غير مألوف أو غريباً. ولكنه أبسط مما تتصور، فأنت تقوم به بالفعل بدرجة معينة، ولكنك ستحتاج فقط إلى أن تنمي قدراتك الطبيعية، ولن يستغرق ذلك وقتاً طويلاً قبل أن يصبح ربط الحالات طبيعة فطرية لديك، أو حتى يصبح جزءاً من أسلوب توضيحك للأشياء، وتعود كيفية استخدام تلك التقنية إليك، وإلى مستوى معيشتك، وقدرتك على التخيل. وما أقوم بإعطائك إياه الآن هو التركيبة الأساسية لهذا الأسلوب الإقناعي.

والآن دعونا ننظر في بعض المعضلات والمشاكل التي تتعلق بمواقف العمل اليومية، بدءاً من محاولة الحصول على عمل ما، إلى محاولة تشغيل الهواتف، وتعظيم الفائدة في المواقف الاجتماعية. ضع دائماً في اعتبارك ما تعلمته عن ربط الحالات الذهنية؛ لأنه سيساعدك كثيراً في الحصول على ما تبغيه في كل الحالات والظروف.



ربط الحالات

إليك التمرين التحريري التالي، والذي سيساعدك في التدرب على التكيف مع الحالة المزاجية للآخرين، ومن الأفضل أن تقوم به خلال مجموعة مكونة من ثلاثة أو أربعة أشخاص.

قم بإعطاء كل شخص قطعة من الورق؛ لكي يدون عليها ثلاث حالات مزاجية مختلفة يريد أن يثيرها في الآخرين، من الممكن أن تتضمن أي ثلاث حالات من هذه: الفضول، التحمس، الحزن، الارتباك، السعادة، الثقة، الحرية، الأمان، حب المغامرة، الوحدة، أي شيء يخطر على بالهم، ثم قم بعد ذلك بطي الورق، ثم ضعه في وعاء واخلطه معاً.

قم باختيار حالة من الوعاء، وبدون أن تقرأ المكتوب على الورقة، حاول في حوالي ثلاثين ثانية أو أكثر أن تجعل الآخرين يستنتجون ماهية الحالة، كما يمكنك استخدام القصص، أو الاستعارات اللغوية، أو لغة الجسد، أو نبرة الصوت، ولكن لا يمكنك تسمية الحالة

وعلى سبيل المثال فلنقل إنك اخترت حالة "الفضول" من الممكن أن تقول: "لن تصدق ما رأيته اليوم على المنعطف بالقرب من هنا، فبينما كنت قادما إلى هنا، استطعت أن أوقف سيارتي بأكبر سرعة ممكنة، وعندما هرعت عائدا إلى المنعطف، لم أجده هناك، ولكنني رأيته مرة أخرى، ولكنه هذه المرة كان...".

وفي نهاية الثلاثين ثانية، يجب أن يتحدث الآخرون الموجودون عن الأشياء التي شعروا بها، وإن لم يقولوا معا: "فضول"، فاطلب منهم أن يخبروك كيف فسروها على هذا النحو. وبعدما يأخذ كل فرد دوره، يجب أن تعيد المجموعة التمرين. ولكن هذه المرة يختار كل شخص حالتين، ويحاول أن يجعل الآخرين يشعرون بنفس الطريقة، ثم بطريقة أخرى في ستين ثانية أو أكثر، عندئذ حاول أن تربط تلك الحالات الذهنية في حوالي تسعين ثانية أو أكثر.

الفوز بلقاءات عمل ناجحة

لنفترض أنك على استعداد لتغيير وظيفتك الحالية، فما هو الاتجاه الذي ستبحث به عن الوظيفة المناسبة؟ وطبقاً للإحصائية التي قامت بها الـ (MSNBC) فإن نسبة نجاح الباحثين عن وظائف خالية من خلال الإعلانات المبوبة تبلغ فقط ٥٪، بينما يزيد معدل النجاح إلى الثلثين بالنسبة إلى هؤلاء الذين يستثمرون أوقاتهم في نسج شبكة تعارف. وقد ذكرت صحيفة "وول ستريت" أن أكثر من ٩٠٪ من الأشخاص يحصلون على وظائف وأعمال جديدة من خلال استخدام شبكة التعارف. كما يفضل أصحاب العمل استخدام شبكة التعارف؛ للحصول على موظفين جدد. وقد كشفت دراسة أجريت عن أن حوالي نصف أصحاب العمل يوفرون وظائف لـ ٢٥٪ من طاقم العمل قبل الافتتاح الرسمي المعلن عن العمل، وهم من يفضلون أن يلجأوا إلى نسج شبكة تعارف داخل شركاتهم أو خارجها قبل اللجوء إلى استخدام شبكة بحث، أو إعلان مدفوع الأجر.

كيف يمكنك أن تستفيد من هذه المعلومة؟ حاول أن تتدبر المثال التالي، وهو عن صديقي القديم والذي يدعى "ألفريد". فقد "ألفريد" وظيفته كنائب رئيس لشركة مدخرات وتسليف عندما تم بيعها، ولكن ما لم يفقده هو موهبته الفذة في تكوين علاقات مع الآخرين، ومعرفته التامة لما يقوم بفعله معهم، وبعد مرور ثلاثة أسابيع، كان قد جمع

أسماء حوالي ١٣٤ شخصاً، والذين بمقدورهم مساعدته على إيجاد وظيفة، وقد التقى مع ٣٧ شخصاً منهم، وتلقى ثلاثة عروض للتوظيف، وقد حدث كل ذلك بسبب قدرته الخاصة على نسج شبكة تعارف.

وقد رسم "ألفريد" خطة مكونة من جزئين، الجزء الأول: محاولة إجراء مقابلة مباشرة مع من يستطيع مقابلته؛ وأما الجزء الثاني: أن يطلب من كل شخص يقابله ذكر اسم شخصين فقط ممن يتعامل معهم، وهو يبدأ بمن يعرفهم شخصياً، فيقوم بالاتصال بهم قائلاً: "أرغب في التحدث معك بخصوص أمر ما، إنني أبحث عن عمل، ولكني لم أتصل بك لكي أطلب وظيفة، ولكني أطلب منك فقط ذكر اسم شخصين يمكنني الاتصال بهما. فأنا كما تعلم لدي ... ... [وهنا يبدأ في عرض إعلان العشر ثوان الخاص به، بالإضافة إلى أوراق اعتماده]، وأرغب في أن أستخدم اسمك كمدخل للحديث فقط، وليس استغلالاً لاسمك، هذا كل ما أريده".

وعندما قام بالاتصال بالأشخاص المشار إليهم، تحدث إليهم قائلاً: "أنا على أتم استعداد لتناول طعام الإفطار، أو الغداء، أو العشاء، أو احتساء القهوة في منتصف الليل، أي شيء يمكنني القيام به؛ لكي أقابلكم وجهاً لوجه" وقد كان الغرض من المكالمة هو حثهم على لفظ هذه الجملة: "حسناً، سأقابلك".

كل ما كان يفعله "ألفريد" هو محاولة الوصول إلى هذه الفئة من الناس، فقد كانت المكالمة والمقابلة بمثابة (شاشة عرض) لمواهبه. لأن كل ما طلبه هو مجرد إعطائه أسماء عملاء فقط، ولم يكن في ذلك دافع كبير لإعطائه وظيفة، وبعد مرور خمسة أعوام، تحسن مستواه عن ذي قبل، فقد شغل منصب رئيس مصرف من أهم مصارف الرهونات القومية، وهو مازال يقوم بإجراء اتصالات جديدة.

مقابلات العمل

تعتبر مقابلة طلب العمل بمثابة تقديمة لك ولأفكارك، وكأي تقديمة، فأنت تحتاج إلى "خطاف" أو شيء يجذب الانتباه، وإلى نقطة أساسية، وإلى بداية وخاتمة، وكأي مقدم، فأنت تحتاج إلى أن تتعلم كيف تتنفس تنفساً سليماً، مع أنك ستحتاج إلى وقت للتدرب على ذلك، وهذا الجزء من الأحجية ستعرفه عندما تقرأ الفصل الثاني عشر (تذكر أنه المطرب وليس الأغنية) ولكن دعنا الآن نتحدث عن "الخطاف" الخاص بك.

لا تؤد واجبك فقط ولكن ما فعلته من أجل العمل.

هل تذكر إعلان العشر ثوان؟ حسناً، كمثل المعلن الماهر، فأنت تحتاج أحياناً إلى أن تخاطب أنواعاً معينة من الجمهور، ودائماً ما يلجأ المعلنون إلى أخذ عينة ديموغرافية، على سبيل المثال؛ فتيات من سن الثامنة عشرة إلى سيدات من سن الرابعة والثلاثين. وأنت تسعى إلى النجاح أمام من خمسة إلى تسعة أشخاص، وهذه تعتبر طريقة حمقاء لإخبارك

أنك تحتاج إلى تعديل إعلان العشر ثوان في كل مرة تدخل فيها لإجراء مقابلة عمل.

وعليك بأداء واجبك، حاول أن تعرف كل شيء يختص بمؤسسة العمل التي ترغب في العمل بها (والشخص الذي سيقوم بإجراء المقابلة معك، إن أمكن). واحصل على نسخة من مطبوعات المبيعات، والتقارير السنوية للمؤسسة، وقم بكتابة اسم المؤسسة في عملية البحث وانظر إلى ما وصلت إليه النتائج، وحاول البحث عن ذلك في سجلات العمل عبر الإنترنت، وخدمات المعلومات (حتى لو كلفك ذلك جنيهاً أو اثنين)، فهو يستحق ذلك. وحاول أن تتصل بأي شخص تعرفه، ممن لديهم تعاملات مع المؤسسة، أو على الأحرى يعملون بها، وإذا فشل كل ذلك، فحاول أن تتحدث قليلاً مع موظفي الاستقبال عند وصولك.

في بعض الأحيان يدفعني المثل القائل: "المعلومة قوة" إلى الجنون لأنه ليس صحيحاً؛ فالمعلومة تعتبر طاقة كامنة، وهي لا تساوي شيئاً إلا عند استخدامها. استخدم المعلومات المتاحة لديك في صياغة إعلان العشر ثوان، والذي من شأنه أن يربطك مع المؤسسة – فهذا يعرض خبراتك، ومواهبك، وقدراتك، ويجعلك الشخص المرغوب فيه للوظيفة. ولكن لا تعتقد أن بإمكانك اختلاقه، فيجب أن يكون حقيقياً، ويجب أن تقدمه مصحوباً بعواطفك.

المتابعة

داوم على متابعة مقابلة العمل الخاصة بك؛ فمن شأن ذلك أن يحقق مرادك. وقم بذلك على مدى الأربع وعشرين ساعة. واجعل هدفك هو أخذ ثلاثين ثانية من وقت الشخص الذي أمامك. ويمكنك القيام بذلك عن طريق إرسال مذكرة، أو رسالة عبر البريد الإلكتروني، أو أن تترك رسالة صوتية غير عاجلة، فهذا من شأنه أن يوضح أنك لا تود أن تعطل يوم العمل، وأنك مهتم بالفعل. إن نبرة الصوت والتواصل بالكلمة يعتبران من الأشياء بالغة الأهمية. حاول أن توائم سلوكك قبل أن تقوم بإجراء المكالمة، وأن تجريها واقفاً. كن متحمساً ولبقاً، وأشكرهم علي المقابلة، مع إظهار تحمسك بشأن المنصب الذي ترغب في الحصول عليه، وضع إعلان العشر دقائق في اعتبارك بينما تقوم بتعزيز بعض الجوانب الإيجابية للمقابلة. ولكن إذا اخترت أن تقوم بذلك كتابياً، فتأكد من أن رسالتك تخلو من أي خطأ نحوي أو إملائي.

أياً كانت الطريقة التي تختارها، فحاول أن تكون مدة هذه الأداة المهمة للترويج عن الذات لا تزيد عن الثلاثين ثانية.

التودد عبر الهاتف

. عندما تتحدث عبر الهاتف، من الممكن حينئذ أن تحصل على اتصال عظيم، ولكن تأكد من أنك تصنع اتصالاً عظيماً بالفعل . فليس أمامك لغة جسد يمكنك قراءتها، وكل ما لديك هو بعض الدلائل على ما يفكر

أو يشعر به محدثك عبر الهاتف، وذلك من خلال كلماته أو نبرة صوته. وهي أيضاً نفس الدلائل التي يستخدمها محدثك للتعرف على ما تفكر أو تشعر به. لذا يتوجب عليك أن تكون يقظاً بشأن كل من صوتك والكيفية التي تعبر بها عن نفسك.

وتذكر أنه عندما تكون متحمساً، فمن الممكن أن يحمل صوتك هذا الشعور إلى مستمعك عبر الهاتف ليجعله يستشعر نفس المشاعر التي تخامرك. فإذا كنت تهتم بشأن الشخص الذي على الطرف الآخر من الهاتف، فحاول أن توائم اتجاهك قبل أن تشرع في إجراء المكالمة.

ودعونا نستمع إلى مكالمة هاتفية بين كل من "دينيس" و"بيل"، وهما يعملان داخل شركة واحدة ولكن في قسمين مختلفين. وهما يعرفان بعضهما بالكاد، ولكن يمكن لهذه المكالمة أن تغير كل شيء.

استمع يا "بيل": معك "دينيس إيفانز" من قسم الطلبات المقدمة. صوت "دينيس" يبدو مشدوداً، بينما كانت كلماته تخرج متلاحقة عبر سماعة الهاتف.

"نعم. لقد فهمت". "بيل" يتحدث بتأن، آملاً أن يحذو "دينيس" حذوه.

لا أعلم لماذا أقوم بذلك، فالجميع يقضون فترة الإجازة، ومن المفترض أن أحصل على إجازة أنا أيضاً. على أية حال، لقد اهتدينا إلى فكرة بشأن تحديث موقعنا على الإنترنت عن طريق بيع نغمات صوتية، ولقد عثرنا على الشخص الذي بمقدوره أن يفعل ذلك. وكل ما نحتاجه منكم

أيها العاملون في القسم القانوني، هو الحصول على الموافقة من هذا الشخص. ويتوجب علي أن أرد على "كرستين" التي تعمل في قسم المبيعات الرد النهائي بعدما أتأكد من أن هذا الأمر سيتم؛ وذلك حتى تقوم برفع الأمر إلى الرئيس؛ لذا فنحن نحتاج ذلك غداً على الأكثر. "لم يلتقط "دينيس"" أنفاسه حتى الآن. كما أنه كان يتحدث بسرعة كبيرة. لقد بدا وكأن سيارة تجري وراءه".

"لابد أنك تمزح"، هل لديك فكرة عن أن علينا الخروج من هنا قبل حلول عيد رأس السنة؟ سيحتاج ذلك إلى مثابرة و....." يعلم "بيل" أنه يجب ألا يكون رد فعله بهذا الشكل، ولكنه لا يستطيع تجنب أن يشوب صوته نبرة إحباط.

عبر الهاتف، يجب أن تكون نبرة صوتك وطريقتك مساوية لأهمية الكلمات التي تختارها.

"لقد سئمت الاعتذارات". نحن تحت ضغط شديد لإنجاز الأعمال، وكل ما أسمعه منهم هو أسباب وذرائع لعدم مجيئهم"، "لا يمكنك فعل ذلك، ولكن يمكنك القيام بعقد صفقة مع الهولندي الذي يتركنا محملين بالديون والالتزامات، قد يكون من السهل عليك القيام بأشياء تافهة، ولكن عند قيامك بأشياء جيدة سيستغرق ذلك وقتاً". ولا ينتظر "دينيس" الإجابة، ولكنه يغلق الهاتف بعنف بمجرد أن تخرج الكلمة الأخيرة من بين شفتيه.

ويتمنى بيل وأذنه تؤلمه أن لو لم يرد على الهاتف.

هل يبدو ذلك مألوفاً لك مع أنه يجب ألا يكون كذلك؟ لو أن "دينيس" قد أخذ نفساً عميقاً قبل أن يلتقط السماعة ، لكان من الممكن أن يختار أسلوباً أفضل؛ ولأنه لم يكن بمقدور "بيل" أن يرى "دينيس"، فقد كان ذهن "بيل" عُرضة للتشويق، وهنا يحين الوقت لاستخدام الاستعارات واللغة الغنية بالمشاعر والأحاسيس، وإليكم ما قد تكون عليه المناقشة:

"مرحباً "بيل" أنا "دينيس إيفانز"، وأظن أن الوقت قد حان لكي يجتمع الحالمون والفاعلون معاً".

"ماذا حدث".

"مجرد تقديم هدية رأس السنة إلى "كريستين بورجن" رئيسة قسم المبيعات".

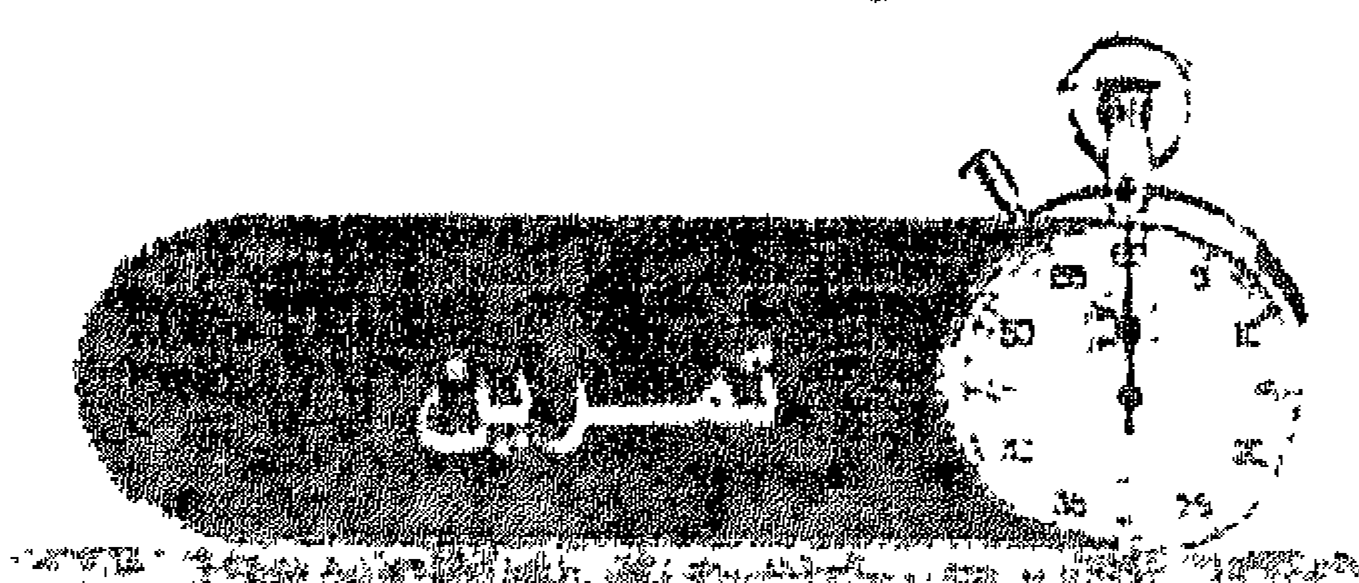
"آه، نعم!"

"وأريد مساعدتك في لف الهدية".

"بالطبع".

في المثال الأول، فقد "دينيس" رؤيته لما يريد، فقد كان مهتماً بأن يصب جام غضبة أكثر من أن يتواصل. وفي المثال الثاني، أثرى المحادثة عن طريق إضافته لبعض الاستعارات مثل: الحالمون بدلاً من المسئولين عن الطلبات المقدمة، والفاعلون بدلاً من قسم العقود، وهدايا عيد الميلاد بدلاً من الاتفاق. يجب ألا تهدر مكالمة التودد إلى الآخرين

الماهر وقت الآخرين، وأن تكون في نفس سياق الحديث، ولا تتعجل الأشياء. والآن هناك أمل في الانتهاء من المهمة.



صنعة الرأس

هل تود أن تكون قادرًا على التأثير في محصلة الأسئلة المغلقة، مثل: "هل فعلت؟" أو "هل حصلت؟" أو "هل أنت...؟" وإليك شيئًا يسيرًا مما أقوم بتدريسه لموظفي الخدمات الأمامية، ويمكنك أن تتبنى هذا لكي يتماشى معك في معظم المواقف تقريبًا، وهي تقنية تستخدم لإرسال الإجابة التي ترغب فيها في سياق سؤال، وهي تنجح في العديد من المواقف بسبب الانسجام والتزامن، وهما جانبان غريزيان في الطبيعة البشرية، سبق وأشرت إليهما كثيرًا في صفحات هذا الكتاب.

تخيل نفسك في رحلة جوية قصيرة، والمضيفون في الطائرة يتحركون كثيرًا في أرجائها، مستعدين للتحرك بعد تقديم وجبة خفيفة من الطعام، والوقت قصير، كيف يمكن أن يوفر طاقم الطائرة عليك مشقة طلب كوب آخر من القهوة أو كأس من الشاي؟ عندما يقوم أحدهم بسؤالك: "هل يمكنني أن أحضر لك شيئًا آخر؟" لأنهم يهزون رؤوسهم بطريقة غير محسوسة قائلين "لا"، عندما يسألون مثل هذا السؤال [illegible] تحرك [illegible] "هل تريد أن تحدد موعدًا لانعقاد اجتماع متابعة؟" أو "أنت [illegible]" [illegible] "لا" [illegible] ستكون احتمالات أن تكون الإجابة عن هذا السؤال كبيرة، ولكن إذا [illegible] برأسك [illegible] تكون احتمالات [illegible] في هذه الحالة عالية جدًا.

المكالمات الفاترة

تماماً مثل العشر ثوان القاسية في عالم الأعمال، توجد الدقيقة والنصف الأولى من المحادثة الهاتفية الفاترة، وقد أخبرني "مولدون" ذات مرة أن الأشخاص الذين يقومون بإجراء مكالمات هاتفية أكثر من منافسيهم يكونون أكثر نجاحاً.

يقدر اليوم رجال المبيعات المدربون بعناية قيمة بناء علاقات اجتماعية من خلال تكوين شبكة تعارف، والاحتفاظ بأسماء العملاء، والاشتراك في تجمعات رجال الأعمال والأهالي، والاحتفاظ بعروض العملاء المقتنعين، والتحدث العلني، وكذلك قيمة شغل وظيفة مرموقة.

وهم يعلمون تمام العلم أيضاً أنك إذا أردت أن تزيد نسبة مبيعاتك، فأنت تحتاج دائماً إلى عملاء جدد، والحصول على عملاء جدد يعني إجراء اتصالات جديدة، وقد قامت "ويندي كوهلر" وهي مؤسسة لموقع "النساء الموهوبات. كوم"، بتجميع حلقات لبرنامج تحدث تليفزيوني، وقد نجحت في الحصول على توقيع ثمانية من الرعاة المهمين، وعلى قائمة مليئة بأسماء ضيوف متميزين من رجال الإعلام، ورجال الدولة، والصناعة، كما حصلت على عقد ثمين في محطة تليفزيونية، كل هذا من خلال اتصال فاتر، كيف استطاعت تحقيق ذلك؟ بينما كان معظم الأشخاص الذين اتصلت بهم غرباء بالمرة، وقد حذت حذو العديد من البائعين، وفعلت مثلما فعل "ألفريد"، فقد قامت بتخفيض الحرارة، وبدأت اتصالاتها بعملائها القدامى، ولم تحاول في البداية أن تبيع أي

شيء، وقد أعطتها هذه الاتصالات والطلبات (من أجل أسماء عملاء) الفرصة لكي تقوم بعرض أفكارها، وتوصيل إعلان العشر ثوان الخاص بها، وأوراق اعتمادها، بالإضافة إلى نشر كلمتها بدون فرض أي ضغط على الشخص المستمع لشراء أي شيء، وفي الوقت الذي بدأت فيه الاتصال بالرعاة والضيوف المتوقع استضافتهم، كانت لديها تقديمات قوية، كما ذاع صيت مشروعها. وحين بدأت بجدية في جذب الأشخاص للاشتراك في البرنامج الخاص بها على شبكة الإنترنت، لاقت قبولاً شديداً من الناس." ليس من الواجب أن تبيع شيئاً، فقد كانت الصلة موجودة حتى من قبل أن تتصل".

وتعمل هذه التقنية بنفس النجاح في مجال العمل، فإذا حاولت أن تبدأ مشروعاً، فتحدث أولاً إلى زملائك؛ لتعرف الأشخاص الذين يمكنهم مساعدتك في نجاحه؛ والذين سيسعدون بنجاحه، وعندئذ قم بتخفيض الحرارة قليلاً، وستجد أن عدد الأشخاص الذين يمكنهم مساعدتك والمستعدين للاشتراك قد زاد بنسبة ملحوظة.

التواصل الاجتماعي

تدور الأهداف الاجتماعية المتعلقة بالعمل حول الاجتماع بالأشخاص، ومحاولة بناء تواصل معهم، وليس حول تناول الطعام بطريقة أنيقة، أو الحصول على كرة، ويجب عليك أن تتدرب على هذا كثيراً، كمثل

الرياضي الذي يستعد للمسابقة، والنقاط التالية يجب عليك الاحتفاظ بها في ذهنك.

حدد ما تريده

يعلم الاجتماعيون المحنكون تماماً الهدف من حضورهم لمناسبة ما قبل أن تطأ أقدامهم أرض المكان بزمن بعيد، سواء أكان ذلك للانسحاب من المسابقة أم ليكتشفوا من الذي سيكون منزعجاً، ومن سيكون الشخص المهم، أو صاحب العمل؛ يجب عليك أن تعرف ما تريده بالضبط من خلال هذه الأمسية، وضع دائماً نصب عينيك أهدافاً محددة.

عدل من سلوكك، وإلا فعد إلى منزلك

تذكر دائماً أن سلوكك ينم عن شخصيتك، وأنت تتحدث كثيراً قبل أن تفتح شفتيك؛ لذا تأكد من أن تتحلى بسلوك جيد، قبل أن تخطو إلى داخل الغرفة؛ وقم بإجراء اتصالات مباشرة بالعين، وحافظ على ابتسامتك المشرقة.

احرص على تقديم نفسك

إن أفضل طريقة تستخدمها للتقرب من شخص ما هي أن تحاول تقديم نفسك من خلال شخص آخر (سيدة) يكن (لها) الاحترام، وحاول أن تجعل من تقديم الأشخاص عادة فطرية لديك، وسوف يتم رد الجميل لك، وإذا لم تكن تعرف أي شخص، فقم بتقديم نفسك مباشرة. إنه لشيء رائع أن تقوم بالتوجه مباشرة إلى الشخص الذي تريد التعرف إليه، انظر إليه مباشرة في عينه، وابتسم، وقم باستخدام لغة

الجسد، وضع يديك جانباً، ثم قم بتقديم نفسك قائلاً: "مرحباً، اسمي "آنا أوسبورن" من مجموعة شركات "سيجنا"، ما رأيك في سير المؤتمر حتى الآن؟" وتأكد من كون بطاقة العمل الخاصة بك بحوزتك، وأن إعلان العشر ثوان الخاص بك معد بعناية، وأحياناً يدرج بعض الأشخاص إعلانهم الخاص على بطاقة أعمالهم بطريقة متحفظة.

كن دائماً في حالة تركيز

داوم على تحية الناس، ومقابلتهم، ومحادثتهم، واحرص على إجراء تواصل مباشر بالعين. وابحث عن أرضية مشتركة. واعلم أن "البار" وطاولة المشهيات مجهزان دائماً للآخرين، وليس من أجلك، وركز على الشخص الذي تتحدث معه، وقم بتفرس الحجرة بحثاً عن الاحتمالات المهمة للمخاطر المتوقعة. وإذا أبصرت شخصاً تحتاج أو ترغب في التحدث إليه، فحاول أن تنهي المحادثة بلباقة، وأن تعتذر بأدب قبل أن تتحرك في اتجاه الجماعة، أو الشخص الآخر. لآداب السلوك أهمية كبيرة.

الانضمام إلى الجماعة

إذا كان هناك شخص ترغب في التحدث إليه بشدة وهو بالفعل مشترك في المحادثة، فأنصت قليلاً قبل أن تقفز إلى الحديث، وقم بإجراء اتصال مباشر بعين الشخص الذي ترغب في التحدث إليه، وابتسم، وأنصت حتى يدخلك هو (هي) في المحادثة، وقم بتقديم نفسك أثناء الوقفة لالتقاط الأنفاس في المحادثة، وإذا شعرت بحاجة ماسة لأن

تضيف شيئاً له صلة بالمحادثة؛ ولم تحظ بدعوة لفظية (أو غير لفظية) للاشتراك، فقم باتخاذ الخطوة، وتأكد من أن تقدم نفسك سريعاً بعد ذلك مع المحافظة على الابتسام، واتصال الأعين المباشر.

هيا بنا لنتناول طعام الغداء

في كل أنحاء العالم، تعقد العديد من صفقات الأعمال في المطاعم، أو الحانات الصغيرة، أو المقاهي أكثر منها في المكاتب، أو المصانع، أو على ظهر المقطورات. يعتبر اقتسام الطعام على أرض محايدة طريقة رائعة لتقييم الأشخاص، ولتقوية العلاقات الاجتماعية، وبالطبع، لمناقشة العمل أحياناً، وهذا هو ظاهر الشيء، فهو أيضاً طريقة فعالة لتوضيح افتقادك إلى حسن السلوك، وإلى قدرتك المشكوك فيها على إجراء محادثة، وإلى مدى قدرتك على أن تظل مركزاً ولطيفاً في نفس الوقت.

ترتكز غداءات العمل على إنشاء اتصال وتآلف، والبدء في البحث عن أرضية مشتركة، حتى قبل أن تتقابلا، وقبل أيام من موعد الغداء الخاص بك، حاول أن تبدأ في إلقاء نظرة خاطفة على صفحات الجرائد والإنترنت، بحثاً عن أية أخبار تتعلق بأعمال الشخص الآخر، فإن لم تجد، فابدأ في الاهتمام بقراءة الأحداث المهمة التي وقعت في تلك الفترة؛ فهي تعتبر بمثابة أرضية مشتركة فورية. (ولكن عليك بالابتعاد عن أخبار السياسة).

إذا قمت بدعوة بعض العملاء خارجاً، فالأمر يستحق أن تعقد بعض العلاقات مع بعض المطاعم المختارة، ولنقل مثلاً: حانة أنيقة، أو مقهى ممتازاً، أو أياً منهما بما يتناسب معك مع إمكانياتك المادية. وتأكد من أن الأماكن التي ستختارها تتميز بالجو المناسب للعمل، بالإضافة إلى السمعة الطيبة، والبساطة، وضع في اعتبارك دائماً هذه الأسئلة: "هل يبدو المكان جيداً؟" وهل يبدو مريحاً؟ هل يمكننا التحدث بدون أن تعلو أصواتنا أو أن تكون أصواتنا واضحة جداً؟. حاول أن تتعرف على طاقم الخدمة في المكان. لقد بذلت الكثير من الوقت والجهد؛ لكي تتقن عملك وتصقل مواهبك، والآن حان الوقت لكي تخرج القليل وتستثمره في التعرف إلى المدير، أو المشرف على طاقم الضيافة، أو النُدل، ومن الممكن أن يكون هؤلاء الأشخاص بمثابة الأدوات التي تستخدمها في عملك، كحقيبتك أو مفكرتك في وقت لعب الجولف.

في مجال الجولف

يبيع "توماس" منتجات خاصة بالمالية، في الواقع، هو يقوم بذلك ببراعة فائقة، في حين يتعجب زملاؤه من الكيفية التي يحصل بها على أرقام مبيعات عالية في نفس الوقت الذي يحتفظ فيه ببشرة برونزية جميلة طوال العام، ويقول "توماس" ضاحكاً: "أحياناً أضطر لمغادرة المكتب لإنجاز بعض الأعمال". وهو يطلق على لعبة "الجولف" دعوة المبيعات التي تبلغ أربع ساعات، وهو يعترف بأنها طريقة رائعة لبناء علاقات اجتماعية جديدة، ولقضاء بعض الوقت الجيد بصحبة عملائه.

تعتبر لعبة الجولف بمثابة فرصة، مدتها أربع ساعات، لتجميع المعلومات بدون مقاطعة، ولإجراء اتصالات لا يمكنك فعلها وأنت داخل جدران مكتبك، حيث دقات الهاتف المتواصلة، وحيث الأزمات التي تدق بابك في كل مرة تحاول فيها الوصول إلى مرتبة أعلى في عملك. وقد تبعت "توماس" حيث ساحة انتظار السيارات، حيث دارت هذه المحادثة بيننا.

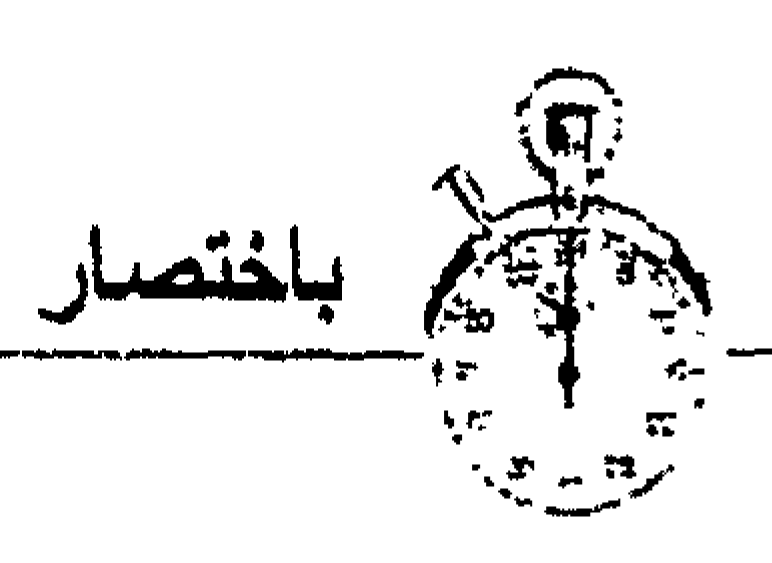
وقد قال "توماس": "إنني أستخدم الست فتحات الأولى لبدء الاتصال ولاستمرار المحادثة، ودائماً ما أستخدم الحديث المهذب الفضولي للتعرف على كل شيء حول عملائي، وأسرهم، واهتماماتهم، وما وراءهم"، وهو يلقي بضربة قوية للكرة على الأرض الخضراء الممهدة؛ ثم ابتسم عندما سقطت الكرة في الحفرة، وتحدث قائلاً: "إنني دائماً ما أبحث برفق عن الأشياء المشتركة بيننا، وعندما أعثر عليها، أعرف حينئذ أن العلاقة بيننا آخذة في التوطد".

واستطرد قائلاً: "إنني أستخدم الست فتحات التالية لأتعرف على طبيعة أعمالهم، ولأبحث عن الأشياء المشتركة". ثم توقف قليلاً؛ لاستخراج المضرب الخاص به من حقيبته، ثم قال: "إنني دائماً ما ألاحظ التغير في طبيعة اللعبة، عندما نتحدث، فبينما بعض الأشخاص يكونون أكثر عدوانية، يصبح استرخاء بووووم، لابد أن هذه الضربة وصلت إلى ما يقرب من ١٥٠ ياردة" وقد نظر إلي "توماس" وهو يستطرد قائلاً: "نحن نستخدم الست فتحات الأخيرة للتحدث حول الحاجات

الملحة، وعن الأشياء التي يمكنني تقديمها لمساعدة شركاتهم، أنا لا أناقش أية طلبات أو أبت في أية صفقات أثناء اللعب، ولكن تأكد من أنني سأكون أول من يتصل بهم في الصباح".

وبينما كان يعيد مضربه مرة أخرى إلى حقيبة الجولف الخاصة به، قال "توماس": "في عالم الأعمال، يكمن السر في أنه بمجرد تحقيقك هدفاً، يجب أن تكون قد حصلت على مواصلة عمل ناجحة".

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في نجاحك في إجراء اتصالات بالعمل، فمن المهم أن تضع دائماً انطباعاً أولياً رائعاً، وأن تبدو دائماً مبتسماً وواثقاً بنفسك، وأن تظهر حبك للاستطلاع، ومرونتك، ومن السهل أن تجقق ذلك إذا كنت واثقاً بقدرتك على التعامل، وتوجيه مشاعر الآخرين، إن ربط الحالات الذهنية لن يمكنك فقط من أن تجعل أفكارك أكثر بساطة وتذكراً، فتمتع بالعملية، وحسن من أسلوبك بالمران الكثير، وراقب زيادة مستوى ثقتك بنفسك.

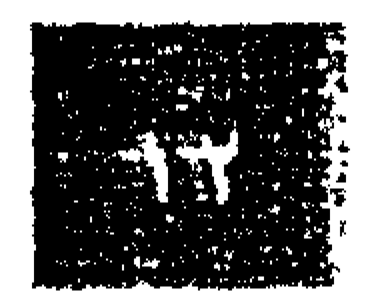

باختصار

البحث عن الأسلوب الصحيح

* **ربط الحالات الذهنية**: يمكنك أن تؤثر في الانطباع الذي يتخلف لدى الآخرين عنك، وعن أفكارك. حاول أن تكتشف أياً من الحالات الذهنية التي يمكنك ربطها معاً، لتأخذ الناس من المكان الذي هم فيه الآن، إلى المكان الذي تريدهم أن يكونوا فيه. واستخدم أسلوبك الخاص، واللغة الغنية بالحس، ولغة الجسد، وحاول التمرن على ربط الحالات الذهنية في المنزل. وفي العمل، وأثناء لعبك، تدرب باستمرار.
* **مقابلات العمل**: حاول أن تجري بعض البحث عن الشركة قبل إجرائك للمقابلة، واستخدم هذه المعلومات في صياغة إعلان العشر ثوان الذي من شأنه أن يربطك بالشركة، فهو الذي سيوضح مدى خبرتك، ومواهبك، وقواك، مما يجعلك مؤهلاً للوظيفة.
* **على الهاتف**: لن يتم قراءة لغة جسدك عبر الهاتف، ولن يكون لديك دليل على الطريقة التي يفكر بها شريكك في المحادثة، فيما عدا الكلمات التي يستخدمها، ونبرة صوته. وبطريقة مماثلة، فهو

ليس لديه أدنى طريقة ليعرف بها طريقة تفكيرك أو شعورك؛ ولذلك يجب عليك أن تكون يقظاً وحذراً حول الطريقة التي ستظهر بها والطريقة التي ستعبر بها عن نفسك، حيث تتساوى أهمية نبرة صوتك بأهمية الكلمات التي تختارها.

- **التواصل الاجتماعي**: تعتبر غِداءات العمل أو المناسبات الاجتماعية الأخرى مناسبة لبناء تواصل؛ وتباحث، وللمشاركة، ولكي تتواصل بنجاح يجب عليك تذكر ما تريده بالضبط، وحافظ على الأسلوب المفيد، وافتح جسدك، وقدم نفسك؛ وظل مركزاً لإجراء اتصالات، وانضم إلى مجموعة إذا تطلب الأمر ذلك.



تذكر دائماً:

إنه المطرب، وليس الأغنية:

لقد جاءت مقدمتي في "فن الإلقاء أمام الجمهور" بطريقة طبيعية، بعد مقابلتي لـ "فرانسيس زافير مولدون" وذلك منذ خمسة وثلاثين عاماً، في فندق "سافوي" وهو يعد من أفخر الفنادق المقامة في "لندن" وقد تبعته عبر الرواق المفروش بالسجاد الفارسي الفاخر، والمؤدي إلى غرفة الاجتماعات.

وبينما كان "مولدن" في طريقه لدخول الغرفة، قام بسؤال عامل الفندق قائلاً: "مائتا مقعد؟"

فرد عليه العامل قائلاً: "هذا صحيح يا سيدي، فقد أعددنا حجرة للاجتماعات على شكل مسرح بدون منصة".

عندئذٍ ناوله "مولدون" ورقة

نقدية قيمتها عشرة شلنات قائلاً: "شكراً لك يا بيتر".

وبعد مرور نصف ساعة من الوقت، بدأت الحجرة تغص بمديرين تنفيذيين لشركات إعلان، ومحللين، ووكلاء مشترين إعلاميين، كما كان هناك بعض الأفراد من فريق المبيعات التابع لقسم الإعلانات الخاص بالمجلة التي نعمل بها وهي "مجلة المرأة" "Woman magazine"، هذا بالإضافة إلى بعض الأفراد من فريق التحرير التابع للمجلة.

ارتقى "مولدون" درجة المسرح، وانتظر قليلاً حتى يعم الهدوء أرجاء الحجرة، وعندئذ، وبدون أن يلقي أي نوع من التحيات، كأن يقول: "أهلاً" أو "مرحباً" أو "أشكركم على حضوركم..." أمسك بيده أحدث نسخة من إصدارات المجلة، ونظر نظرة تعلوها الجدية إلى جميع من كان بالغرفة، ثم مزق الغلاف الخارجي للمجلة متعمداً، ولوح به عالياً، ثم تحدث ببطء، قائلاً: "إن أي شخص يود أن يدفع سبعة آلاف وخمسمائة جنيه ثمناً لهذه الورقة، هو بحق شخص شديد الجنون؟"

وبينما كان جميع الحاضرين يجلسون مندهشين في صمت، اكتسا وجهه بتجهم العالمين ببواطن الأمور، ثم صفق الورقة الممزقة من المجلة ببقية الصفحات، وبعد ذلك تحدث بصوت عال قائلاً: "ولكن إذا أرفقت هذه إلى تلك، يصبح لديك أقوى وأهم الوسائل التي يمكن أن توفرها لك هذه الدولة، لكي تقوم بتوصيل رسالتك إلى أربع ملايين امرأة

قارئة، ومتعطشة إلى هذه المجلة. فلماذا تكتسب المجلة هذه الشعبية الجارفة؟ ولماذا يحرص الكثيرون على قراءتها ويثقون في صحة ما يرد بها؟ لأنها تتمتع بشخصية مميزة، وبمادة "جوهر" ممتازة أيضاً".

تدرب، تدرب، تدرب

إن الحلقة المفرغة المحيرة في عملية التواصل مع الجماعات هي أنه كلما زاد تواصلك مع الآخرين، أصبح ذلك شيئاً يسيراً - بيد أن المشكلة تكمن في أن معظمنا لا تتاح له الفرصة الكافية للحصول على هذه الخبرة، ولكن من المؤكد أن من لديهم ملكة الإقناع والتأثير على الآخرين، هم بصفة عامة أكثر تواؤماً مع أنفسهم من هؤلاء المحللين المولعين بالتأمل الباطني، ولكن لا يوجد بديل عن هذه الخبرة.

وهناك عدة طرق يمكنك بها اكتساب هذه الخبرة، عندما كان أولادنا في مرحلة المراهقة المبكرة، قمت أنا وزوجتي بعقد صفقة معهم، وينص الاتفاق على أن نقوم جميعاً في الثلاثاء الأول من كل شهر وأثناء تناولنا لوجبة العشاء "بزيارة" دولة أجنبية ما، وكان على الأولاد أن يختاروا الدولة التي سنقوم بزيارتها في كل شهر، بينما كان دوري أنا و"ويندي" أن نبحث في قوائم الطعام المختلفة الخاصة بالبلاد، ثم نحاول أن نعد مثلها وجبة مكونة من ثلاثة أصناف من الطعام تشتهر بها هذه الدولة، وأثناء تناولنا لطعام العشاء اتفق كل طفل منهم على أن يقوم بتقديم عرض قصير وبسيط حول الجوانب الحياتية التي تتميز بها هذه الدولة، مثل: الطقس، أو السياحة، أو الصناعة، أو السياسة، أو الصادرات الخاصة بها.

كان أمام كل منا شهر للاستعداد لذلك، وأتذكر ذات المرات عندما قمت بالرد على الهاتف، وجدت على الطرف الآخر شخصاً يقول: "معك المستشار المكسيكي، هل يمكنني التحدث إلى "ساندي" من فضلك؟" وكانت "ساندي" تبلغ عشر سنوات وقتها، وقد قامت بالاتصال بنفسها بحثاً عن بعض المعلومات، وعقب ذلك وصلت المعلومات عبر البريد، وفي البداية كان الأطفال خجلين ومتوترين، ولكن سرعان ما بدءوا شيئاً فشيئاً في تعلم كيفية البحث، وكيفية جعل حديثهم ممتعاً ومفيداً، وفي بعض الأحيان كان بعض الضيوف ينضمون إلينا على مائدة الطعام؛ لاقتناص بعض المتعة (البهجة) – هذا ولم نكن قط نأخذ محتوى العرض الذي يقدمه الأطفال بمأخذ الجدية؛ فقد استمرت هذه المغامرات الممتعة لما يربو على العام؛ حصلنا فيها جميعاً على وقت رائع.

أما اليوم، فإن الأطفال لا يترددون عندما نطلب منهم الحديث، أو تقديم عرض ما، هل تعتقد أن هذا التمرين قد ساعدهم في الدراسة وفي الحياة العملية بعد ذلك؟ بالتأكيد، هل تعتقد أن الوقت قد فات، أو أن الوقت مبكر جداً للبدء في تعلم مهارة ثمينة كهذه؟ لا

وبعد مرور حوالي ثلاثين دقيقة، استطاع "مولدون" أن يستحوذ على انتباه جميع الحاضرين؛ وبعد ذلك تابع شرحه لكيفية الاستفادة الكاملة من الإقبال الشديد على شراء المجلة؛ فقد قام بتزويدهم بالحقائق، والأرقام، وبعض المعلومات المنطقية، ولكنه أوضح الهدف من حديثه، وقد علم في قرارة نفسه أنهم سيتذكرون ذلك الحديث عندما يقومون باستلام طلبات شراء من العرض الإعلاني في المجلة.

وقد كان "فرانسيس زافير مولدون" عليماً بكيفية توضيح الهدف من الحديث، وقد كانت مشاهدته وهو يختال مدة تسع دقائق على درجة المسرح تجربة رائعة بحق. لا يمكننا أن نصبح جميعاً مثل السيد "مولدون" في مهارته أمام الجمهور. بل بوسعنا كافة أن نصير مريحين، وهادئين، ومقنعين؛ كما يمكننا أن نصبح قادرين على التواصل من أي مكان، سواء أكان ذلك من فوق خشبة المسرح، أم من وراء المنصة، أم من أمام الحضور في غرفة الاجتماعات.

هناك ظاهرة غريبة تحدث عند تقديم عرض ما بواسطة متحدث غير معروف: فالمقاعد التي تكون مملوءة في البداية، تصبح شاغرة بعد ذلك؛ فالحاضرون يحددون خلال التسعين ثانية إذا ما كانوا سيبقون في الجلسة أم سيهربون منها؛ ولكي يستطيع المتحدث أن يمنع ذلك من الحدوث، فعليه أن يضع عاملين مهمين في حسابه، عندما يكون في وضع التواصل مع الجمهور، وهما: "هل لدي الشجاعة الكافية لفعل

ذلك؟" و"كيف أستطيع أن أجعلهم يحبونني؟" والآن دعونا نتحدث أولاً عن التغلب على الرهبة من التحدث أمام الجمهور.

منذ فترة ليست ببعيدة، كنت مدعواً لبرنامج "ديبورا دنكان" في مدينة "هيوسن" بولاية "تكساس"، وقد كانت حلقة خاصة مدتها ساعة، تحت عنوان "الخوف الأكبر لأمريكا"، وقد كان يدور حول التحدث أمام الجمهور، هذا وقد قام مقدمو البرنامج مسبقاً بطلب المشاهدين الذين تواجههم صعوبات في التحدث أمام المجموعات، ومع ذلك تتطلب وظائفهم منهم أن يقوموا بإجراء بعض التقديمات باستمرار، وكان المطلوب مني هو أن آتي، وأقوم بتلقينهم بعض الأشياء التي تساعدهم على التغلب على هذا الخوف، وقد تم اختيار خمسة أشخاص، وانسحب منهم ثلاثة خوفاً في آخر لحظة.

وقد كان لي الشرف في اليوم الذي سبق العرض أن أقابل واحدة من هؤلاء الأشخاص، وهي "تريسا" البطلة والشجاعة، وكان واجبي هو أن أرشدها لكي تتخلص من هذا الرعب؛ حتى تصبح متمالكة لنفسها، و"تريسا" شخصية محبوبة من الجميع، وهي في منتصف الثلاثينيات من عمرها، وتعمل كمدربة إسعافات أولية؛ كما تتطلب طبيعة عملها أن تقوم بزيارة بعض الهيئات وأماكن العمل؛ لكي تقوم بتدريب الأشخاص على كيفية إنقاذ الأرواح، وقد كانت المشكلة الأساسية التي كانت تواجهها هي خوفها من التحدث أمام المجموعات.

هـذا وقـد قامـت المحطـة الإذاعـية قـبل عـدة سـاعات مـن لقائنا بتسـجيل شـريط فيديو لها، وهي تقوم بإجراء تقديمة أمام مجموعة من الأشخاص الغرباء عنها داخل حجرة صغيرة، وقد كنت متألماً جداً عند مشـاهدتي للشـريط؛ لأنـني شـاهدت أعـراض الرعب الشديد على وجه "تريسا". فهي لم تقم بإجراء أي تواصل بالعين، كما كشف وجهها عن ابتسامة شاحبة، ومتجمدة، كما تفوهت بعدة كلمات دفعة واحدة بينما ابتلعت عدة كلمات أخرى، وقد كانت واقفة دون حراك في حين بدا أن ركبتيها كانتا ترتجفان، وفي نهاية الأمر توقفت فجأة عن الحديث، فقد كانـت ضـحية لأسـوأ كابـوس يتعـرض لـه المتحدثون، ألا وهو الجمود الـذهني، هـذا وقـد شـاهدنا الشـريط معـاً، كمـا أمضينا نحو الساعة في اسـتعراض الموضـوع الـذي ستتحدث عنه، ولم نقم بكتابة الخطبة التي سـتتحدث عـنها، ولكنـنا قمـنا فقط بكتابة بعض النقاط الأساسية التي تكـون الموضوع الذي تود الحديث عنه، ولكن لم يكن ذلك هو أهم جزء في حديثنا.

وقـد خصصـت جـزءاً كـبيراً مـن وقت اجتماعنا، محاولاً أن أطلع "تريسـا" علـى بعض التمرينات التي من الممكن أن تساعدها على تفجير طاقاتهـا الكامـنة كمـتحدثة لـبقة، وبعـدما فـرغنا مـن هذه التمرينات، عـادت "تريسـا" إلى منـزلها وهـي عاقدة العزم على التدرب على ما قد أطلعتها عليه، والتخلص من هذا الرعب الشديد المرهق للأبد.

في اليوم التالي وفي الساعة التاسعة صباحاً، اعتلت "تريسا" المسرح أمام جمهور الحاضرين في الاستوديو والبالغ عددهم ٢٥٠ شخصاً، بالإضافة إلى عشرات الآلاف من المشاهدين الذين يتابعون البرنامج، وتحدثت إليهم حول مشكلتها التي تجدها عند مواجهة أية مجموعة من الأشخاص، وبعد مرور عشر دقائق من المحادثة، قام المضيف بسؤال "تريسا" عما إذا كانت فكرت في أن وجهة نظرها الجديدة سوف تشكل أي فارق، وجاء الموقف كالتالي: لقد طلبت من "ديبورا دنكان" في البداية أن تعطيها الميكروفون الذي تمسك به في قبضتها، ثم خطت عدة خطوات لتواجه الحاضرين، وقامت على مدى الثلاث دقائق التالية أو أكثر بإلقاء بعض الأسئلة عليهم، وحدثتهم حول الإسعافات الأولية، وبدت وكأنها قد امتلكت المكان، وقد كان الجميع مندهشين، وكان على "ديبورا دنكان" وهي من الشخصيات الذكية، والقيادية التي نتمنى أن تقابلها - أن تطارد "تريسا" حتى تستطيع أن تسترد الميكروفون منها مرة أخرى، ثم تحدثت بطريقة ضاحكة قائلة: "غرض من هذا على أية حال".

وبعد ذلك، عندما قامت "ديبورا" بسؤال "تريسا" عن الشيء الذي ساهم كثيراً في هذا التحول الكبير الذي حدث لها، وقد تسبب ردها في دهشة الجميع؛ فقد قالت إن أهم شيء تعلمته هو تمرين التنفس الذي سبق أن أعطيته لها، وهو يسمى "حرك فتحتي أنفك".

حسناً، لقد كان ذلك مفاجأة للجميع ماعداني؛ فقد كان من الواضح لي عندما كنت أتجاذب أطراف الحديث مع "تريسا" في اليوم السابق أن خيالها كان يعوقها؛ فقد كانت تتجمد من الرعب لمجرد فكرة تخيلها للأشياء الخاطئة التي يمكن أن تحدث، وبنفس الطريقة، فأنت لا تستطيع أن تجبر شخصاً ما على الابتسام بأن تقول له: "ابتسم"، والمصور يعلم أنه لا يمكنه أن يجبر شخصاً ما على الاسترخاء بأن يقول له: "استرخ" في حين يجب عليه تحقيق ذلك؛ لقد تسبب الذعر الذي بدا في عينيها في إيقاظ ذكرى ما مرت بي، وقد أخبرت "تريسا" بهذه القصة.

عاشت ابنتي الصغرى "بيبا"؛ طوال عمرها بشجاعة وهي تعاني من أزمة صحية ما، فقد كانت على مدى عدة سنوات تصحو في الساعات الأولى من الصباح؛ وهي تعاني من صعوبة شديدة في التنفس، ولم تكن محاولتها المستميتة في الشهيق تفيد. بعد ذلك حملتها، ووضعتها في السيارة، ثم توجهت إلى أقرب مستشفى بحثاً عن جهاز للتنفس، والتي كانت تبعد حوالي عشرين ميلاً عن المزرعة التي كنت أقطن بها.

وبعد مرور حوالي خمسة أميال، كان تنفسها قد ازداد سوءاً، وقد كانت تعلم أنه يجب عليها ألا تصاب بالذعر وكذلك أنا، ولكنني كنت أريد باستماتة أن أقوم بفعل أي شيء لمساعدتها.

وفجأة وبطريقة غير متوقعة، تذكرت شيئاً كنت قد علمته لنفسي عندما كنت في المدرسة الداخلية، وهو "كيف أحرك أنفي"، لقد كانت الروائح الكريهة تسبب لي شعوراً لا إرادياً بالغثيان، ولم تكن المدرسة الداخلية البريطانية مكاناً يسمح فيه بإظهار ضعف كهذا.

قمت بتجربة العديد من الحيل للتغلب على هذه المشكلة، ولكن لم يجد أي منها نفعاً، وفي يوم ما، وبعد وصولي إلى مرحلة اليأس الشديد، تمنيت أن أروغ بأنفي بعيداً؛ لكيلا يشم هذه الرائحة الكريهة، فقد تخيلت أن فتحتي أنفي كما لو كانتا في منتصف معدتي، وفجأة وبطريقة كأنها السحر، اختفت الرائحة، وكأن شيئاً لم يكن، وفي هذه الليلة عندما كنت مع "بيبا"، طلبت منها بلطف أن تغمض عينيها، وأن تتخيل مدخلاً لكهف ضخم شديد الاتساع، يفوق حجمه ما يمكنها تخيله، وأن يكون قابعاً أمامها تماماً. "والآن، دعي كل الهواء الموجود بالعالم يدخل ويخرج من خلال هذا الكهف، وأن يكون ذلك بقدر ما تريدين". لقد حاولت بحديثي أن أهدئ من روعها، وبعد مرور دقيقة أو اثنتين، أصبحت طفلتي الغالية هادئة ومسترخية ومرت الأزمة بسلام.

والآن دعونا نتحدث عن التنفس عدة دقائق، هل تتذكر آخر مرة قام فيها شخص ما بإفزاعك؟ أو مرة أخرى بإضاءة الضوء الأحمر أمامك مباشرة، وأنت على يقين من أنك ستصطدم به لا محالة؟ كيف كان تنفسك بعدما انتهى كل شيء؟ لقد كان سريعاً، وقصيراً، وغير عميق،

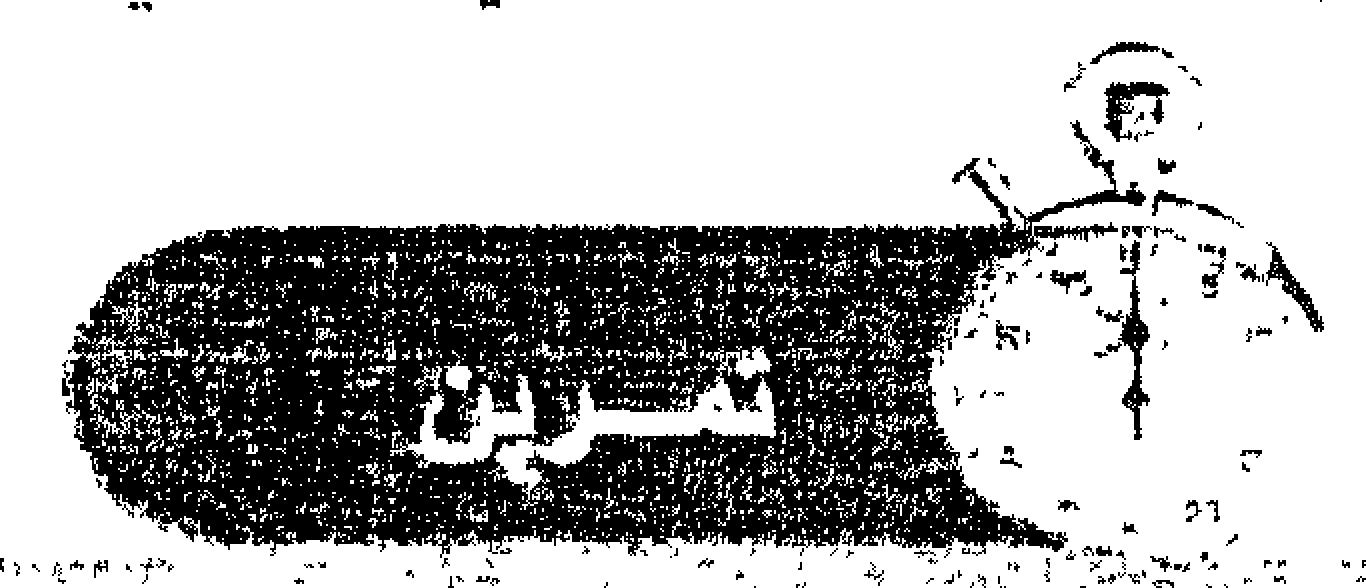
أليس كذلك؟ هذا هو أسلوب تنفس (القتال أو الانسحاب)، وسوف يستجيب سائر جسدك لهذه الإشارة (الحادثة) — فسوف تتسارع دقات قلبك، وسوف يتدفق (الإدرينالين) خلال دمك، وسوف تتخيل الأسوأ؛ لذا يتوجب عليك أن تغير من أسلوب تنفسك، وتبدأ في التنفس من الجوف — أي تنفس بعمق واسترخاء.

وقد احتاجت "تريسا" قبل أن تستطيع أن تحرك فتحتي أنفها إلى أن تبدأ في التنفس بعمق أكثر، ولكي أستطيع أن أجعلها تبدأ في التنفس من جوفها؛ أخبرتها بالتالي: "ضعي إحدى يديك على صدرك، والأخرى على منتصف البطن تماماً، ثم ابدئي في التنفس، حتى تصلي إلى المرحلة التي لا تتحرك فيها يدك الموضوعة على صدرك أبداً، وتتحرك فيها يدك التي على بطنك صاعدة وهابطة مع كل شهيق وزفير".

وقد وجدت ذلك شيئاً يسيراً، ولم يمض وقت طويل حتى أتقنت ذلك التمرين، إن التنفس من الجوف يمكنك من استنشاق حوالي ضعف كمية الهواء التي يمكن أن تتنفسها عن طريق الصدر، لذا فإن المرة الأولى التي تقوم فيها بفعل ذلك تشعر بشعور طيب.

والآن حان الوقت لكي تحرك "تريسا" فتحتي أنفها، "أثناء استمرارك في التنفس إلى داخل وخارج جوفك، تخيلي فتحتي أنفك وقد أصبحتا منتصف بطنك تماماً، ثم حاولي أن تتنفسي إلى الداخل وإلى

الخارج من خلالهما، إلى داخل جوفك مباشرة" وتحدثت "تريسا" وهي تحاول أن تكتم ضحكها قائلة: "يا إلهي، إنه لشيء في غاية السهولة".



التنفس بحق

وإليك الآن تمريناً آخر بسيطاً للتنفس من شأنه أن ينعشك قليلاً قبل قيامك بإجراء تقديمة ما: تنفس ببطء، قم بالعد حتى أربعة، احبس أنفاسك خلال العد ثم ازفر الهواء خلال العد من ١ – ٤، ثم احبس أنفاسك ثانية ملتزماً بعملية العد، مع تكرار التمرين عشر مرات.

تماماً كما هو الحال في تمرين (القتال أو الانسحاب) للتنفس، فإن سائر جسدك سوف يستجيب إلى هذا الإبطاء في النظام. سوف تبدأ أنت في الإبطاء، كما سيبدأ جسدك في الاسترخاء، عندما تصل إليه الرسالة التي تقول: "إن كل شيء على ما يرام".

عندما تبدأ في الشعور بالارتياح، حاول أن تنتقل إلى مرحلة العد إلى ثمانية، ثم إلى اثني عشر، عند قيامك بهذا التمرين عدة دقائق كل يوم مدة أسبوع، سوف يوفي ذلك بالغرض، وسوف تلتزم بهذه المهارة الرائعة حتى نهاية عمرك. ولكن هناك شيء واحد وهو أنه كلما أصبحت أفضل في عملية التنفس بحق، وأكثرت من استخدامها، فإنك ستمضي حياتك في صحة جيدة.

"حاولـي فعـل ذلـك مـرة ثانـية، وفي هذه المرة لاحظي إذا ما كان بمقـدورك أن تشـمي رائحـة القهـوة". وقـد كـان هـناك في الغرفة دورق زجاجـي ملـيء بالقهـوة السـاخنة الطازجة، فردت قائلة: "لا أستطيع ذلك، إلا إذا أعدت فتح فتحتي أنفي" ثم انهارت قوانا.

إن اسـتمررت في التركيـز علـى تنفسـك، فإن خوفك الشديد سوف يتراجع، لقد ساعدت هذه التقنية العشرات من الأشخاص ليتحرروا من خـوفهم، وعلـى سبيل المثال: رجل يخشى استخدام المصاعد، أو سيدة تخاف من سكاكين المطبخ، كما أعطت الثقة لـ "تريسا" – في هذا اليوم الـذي انقضـى في مديـنة "هيوستن" – لكي تخرج وتقوم بتدريس مبادئ الإسعافات الأولية لولاية "تكساس" بأكملها.

حدد هدفك من الحديث

يمكـن تشـبيه محاولـتك لإجراء تقديمة ما أمام الجمهور بمحاولتك لعبور جدول ماء مستخدماً بعض الأحجار المخصصة للقفز عليها. وعادة مـا تكـون ثلاثـة أو أربعـة أحجـار كافـية لفعل ذلك، فأنت تقوم بفتح الـتقديمة عـندما تكـون واقفاً على ضفة الجدول، ثم تخطو على الثلاثة أحجـار المخـتلفة أثناء عبورك له، ثم تبدأ في الإغلاق بينما تضع قدمك على الجهـة الأخرى من الجدول.

لقد قمت بمساعدة "تريسا"، أثناء جلوسنا معاً، للتوصل إلى مقدمة شـائقة، والـتي من شأنها أن تجذب انتباه مستمعيها، وأن تساعدها في توضـيح وجهـة نظـرها، وقـد كانت هذه المقدمة عبارة عن سؤال، لكي

تجبر المشاهدين على الاشتراك معها في الحديث: "كم منكم يعلم المصطلح الذي ترمز إليه حروف (CPR)؟ وقد أخبرتها قائلاً: "إذا أردتِ من الناس أن يرفعوا أيديهم عالياً، فعليك أن ترفعي يديك أنت أولاً، وعندما يجيب شخص ما، فعليكِ بإدراج هدفك من الحديث أثناء قيامك بالرد على الأسئلة أمام بقية الحاضرين، فعلى سبيل المثال: "صحيح، إنها ترمز إلى إنعاش القلب والرئة؛ وإذا سقط أحدكم الآن مغشياً عليه، فيمكنني إنقاذ حياته، لأنني على علم بكيفية فعل ذلك".

وقد قمنا معاً بتعديل رسالة "تريسا"، وتقسيمها إلى ثلاث مجموعات من المعلومات، ثم قمنا بوضع كل مجموعة على كل حجر من الأحجار المخصصة للعبور، كما قمنا بإضافة بعض الحقائق الواضحة، وبعض التعليقات المسلية التي تخفف من وطأة الحديث. بمجرد أن انتهت "تريسا" من إلقاء سؤالها الافتتاحي وهو "كم منكم يعلم المصطلح الذي ترمز إليه حروف (CPR)؟" ارتفعت أيادي كل الموجودين عالياً، وقامت "تريسا" بالتلاعب مع جمهور الحاضرين مستخدمة بعض الأسئلة، عند ذلك كانت قد وضعت قدمها على الحجر الأول، وهي لم تحتج إلى وجود ملاحظات؛ لأنه كان بمقدورها أن ترى ما ينتظرها على الحجر التالي، وقد طوعت خيالها لكي يعمل لصالحها بدلاً من أن يعمل ضدها.

لقد كانت "تريسا" تعلم ما ينتظرها على الحجر التالي، والذي يليه، وقد كان بمقدورها أن تخطو إلى الحجر التالي، عندما تشعر أنها

مستعدة لذلك، وبدلاً من أن يتسبب خيالها في إعاقتها، كان له دور كبير في أن يجعلها ترى، وتسمع، وتشم، وتتذوق ما كان مخبئاً لها.

وعلى الجهة الثانية من الجدول كانت هناك خاتمتها العاطفية، وقد كانت عبارة عن قصة حقيقية تدور أحداثها حول شخص إداري بإحدى الكليات سبق وأن قامت بتدريبه. حيث أنقذ هذا الشخص حياة والدها في حفلة رسمية.

يعتبر برنامج "الخوف الأكبر لأمريكا" بمثابة ميثاق إلى الخيال الخصب، فعندما يجابه الخيال قوة الإرادة. والعقل، والمنطق، فإنه دائماً ما يفوز، ويمكن أن تصبح عبداً لخيالك، أو أن تحوله إلى عبدٍ قوي مطيع، ويمكنك عندما تضع خيالك قيد التحكم أن تبدأ في التركيز على إلهاب خيال مستمعيك، والذي يعتبر بمثابة المفتاح إلى التواصل والاتصال الحقيقي.

أظهر جزءاً من شخصيتك

عادة ما يطلب من "هاري"، وهو يعمل كطبيب لعلاج الأسنان، أن يقوم بإلقاء بعض المحاضرات حول طرق علاجه.

وهو إنسان جاد بطبعه، لذا فهو دائماً ما يختار الملابس التي تميل إلى الجانب الرسمي. ولكن بطريقة ما تجعل الآخرين يشعرون بأنه شخصية ودود من قبل جمهور الحاضرين، ودائماً ما يرتدي "هاري" نظارته الرائعة.

وقد بدأ "هاري" في ارتداء النظارة عندما كان يبلغ الثانية عشرة من عمره، وفي ذات المرات، بينما كان يلقي محاضرته التي تلت وجبة الغداء أمام رابطة تقويم الأسنان، سقطت نظارته أسفل القوائم التي تدعم المائدة، ولم يستطيعوا العثور عليها إلا بعد انتهاء الأمسية. ولكن من حسن حظ "هاري" أن زوجته "دورين" كانت ترتدي نظارة يطابق مقاس عدساتها مقاس عدسات نظارته تقريباً. ولكن من سوء حظه – أو كما ظن في ذلك الوقت – أن "دورين" في هذا اليوم كانت قد استبدلت بإطار نظارتها إطاراً آخر ذا لون أبيض مواكب للموضة.

وكان من الواجب أن تستمر الأمسية؛ لذا فقد شد "هاري" من عزمه ليستكمل العمل، وارتدى النظارة البيضاء، هذا ولم يشر قط إلى تلك النظارة، واستمر في حديثه وكأن شيئاً لم يكن، وكان "هاري" مبدعاً في تلك الليلة، بل إنه في الواقع كان أكثر تألقاً من أي يوم سابق، بعد ذلك أخبر زوجته "دورين" أنه من المؤكد أن نظارتها قد جلبت له الحظ، كما أخبرته زوجته أنه بدا في هذه الأمسية كنجم سينمائي، وابتاعت له نظارة شبيهة لنظارتها في يوم عيد الأب، ثم قامت بلف الهدية، وأرفقت بها بطاقة مكتوب عليها: "لقد بدوت رائعاً".

التغلب على التوتر الذي يحدث في الدقائق الأخيرة والعصبية التي تحدث في الدقائق الأولى

تحرك

من حسن الحظ أن كلاً من عقلك وجسدك يعتبران جزءاً من نفس النظام، فلا يمكنك مثلاً أن تكون شاعراً بالخجل، وأن تضع يديك داخل جيوبك الخلفية، أو أن تكون شاعراً بالعصبية، وأنت تقفز عالياً في الهواء فاتحاً ما بين ذراعيك ورجليك تماماً. قبل أن تبدأ في فعل أي شيء، حاول أن تبحث عن مكان تحصل فيه على بعض الخصوصية (سوف يفي الحمام بالغرض) ثم حاول أن تنفض عن جسدك كل المشاعر السلبية.

القلق الذي يصاحب الصعود إلى المنصة:

حاول أن تجد وجهاً ودوداً. فدائماً ما تجد هناك هؤلاء الأشخاص "المؤمنين" بارك‍هم الله يومئون لنا برؤوسهم، ويتفقون معنا فيما نقوله، ويبتسمون لنا، وعادة ما يشكلون حوالي ٥ في المائة من جمهور الحاضرين، حاول أن تجد منهم ثلاثة أو أربعة أشخاص، ثم داوم على الرجوع إليهم بين الحين والآخر، لتحصل على الاطمئنان.

التنفس بعمق:

من الممكن في بعض الأحيان أن تجد نفسك في وضع ما حيث لا يمكنك الوقوف والتباهي بمشيتك. في هذه الحالة حاول أن تتنفس بعمق، أو حاول أن تجرب أسلوب التنفس بعمق؛ لكي تهدئ من روعك.

الخواء الفكري

يجب أن تحصل دائماً على طوق نجاة؛ فالعديد من المتحدثين، وخصوصاً هؤلاء الذين لا يستخدمون الملاحظات، يصابون في بعض الأحيان بالخواء الفكري، وقد يحدث ذلك لعدة أسباب. ويحدث - في مثل حالتي - عندما ألقي أكثر من محاضرة في اليوم الواحد، ودائماً ما أسأل نفسي: "هل قلت ذلك الحديث بالفعل قبل ذلك، أم لا؟". وقد يحدث ذلك في بعض الأحيان، ولكن يكون ذلك عادة في الحديث السابق، الذي تم في أول اليوم. فدائماً ما يكون يومي مشغولاً، وعادة ما أقوم في المحادثات التواصلية بإلقاء بعض الأسئلة، وسوف تتعلق الأسئلة ذهنياً بالموضوع الذي تود الحديث عنه ("هل من أحدكم بتجربة ....؟" ولكن يمكن أن تكون أسئلة سهلة، مثل: "هل لديكم أية أسئلة الآن"؟)



استعارة (مجاز)

حاول أن تجد استعارة ما تمثل شخصيتك، أو عملك، أو فكرة ما كنت دائماً ما تحملها في ذهنك، ولكنك لم تستطع التعبير عنها، بعد ذلك قم بكتابتها، وحاول أن تفكر في كلمة تصاحبها يمكن أن تقفز إلى ذهنك، دع كل ذلك يحدث بطريقة طبيعية، وسوف تكتشف طرق عديدة لتوصيل أفكارك إلى الآخرين، لأنك ستحاول اكتشاف مستويات جديدة من التعبير، وسوف تفتح باباً إلى شخصية أكثر جاذبية وقيادية.

إليك بعض الأمثلة على (بدائل للأحجار المخصصة للعبوات).

الموقف: يتوجب عليك أن تقوم بإجراء تقديمة.

الاستعارة: "شيش كباب".

العصف الفكري: أن يكون السيخ الذي يمر عبر اللحم شيئاً يجذب الانتباه وأن يكون له هدف، وبجانب ذلك سوف تجد نوعاً ما من شرائح اللحم، أو الأطعمة الشهوية.

عندما يشدو المطرب "فرانك سيناترا" بأغنية "طر بي إلى القمر"؛ فإنه لا يتلفى إلى وحدة التحكم الأرضية في مدينة "هيوستن"؛ فهو يستخدم الاستعارات؛ لكي يوجه مستمعيه إلى مشاعرهم، وإلى الصور، والأصوات، والأحاسيس، والروائح، وإلى طعم الإثارة والحب.

عادة ما تكون الأفكار والمشاعر الخاصة بالتواصل في العمل محدودة؛ بسبب إما طبيعتهم المجردة، أو لغتهم العملية، والجافة، أو دعونا نواجه الأمر، المملة، وهي بحاجة إلى شيء ما أكبر؛ لكي تنقل سحرها، فهي تحتاج إلى وسيلة ما تمكنهم من نقل وتوصيل الإثارة، والتخيل، والبعد.

وهذا الشيء الأكبر يمكن إيجاده من خلال القوة الرهيبة للتواصل عن طريق الاستعارات، وسوف يستمتع جمهورك بهذه المعاملة، كما سيتشكرونك على استغلالهم.

إن "هاري" ذا الشخصية الجادة يمكنه التواصل مع أي فرد من الموجودين، قبل أن يتفوه، هو أو أي شخص بكلمة؛ وذلك لأن هذه النظارات الرائعة قد أضافت ملمحاً ودوداً إلى مظهره الجاد الذي يغلب عليه.

سر المتواصلين العظام

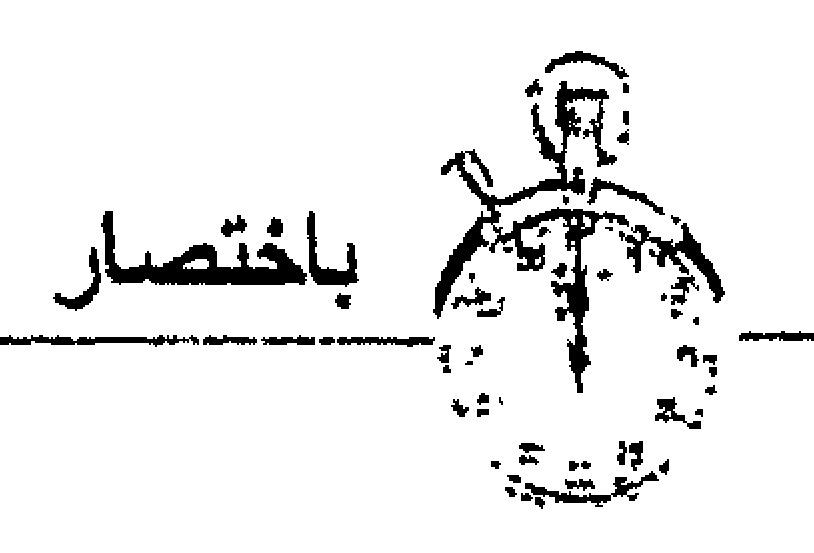
يعتمد الخطباء والمتواصلون العظام على قدرتهم الفائقة على أسر الخيال، فهم يقومون بسرد القصص؛ لكي يجعلوا الأشياء أكثر تشويقاً؛ ولكي يتواصلوا مع مستمعيهم، ويحفزوهم، وقد كان الحديث مع "تريسا" حول أحجار العبور، وعبور الجداول المائية أكثر فاعلية من مجرد إخبارها بأن تنتقل فقط إلى المرحلة التالية من الحديث؛ فقد أسرت الصورة خيالها عن طريق التحدث بلغة العقل.

إن الألغاز، والقصص الخيالية، والنوادر، هي بعض من أقدم وأقوى أدوات التواصل التي في أيدينا، وهي عادة ما تكون فعالة في كل المجالس، فجميعنا يعشق القصص الجيدة؛ فهي تطلق لخيالنا العنان، كما تروق إلى مشاعرنا، والاستعارات تجعل عملية التعليم أسرع، وأسهل، وأغنى. وقد كان "مولدون" محقاً عندما قال: "عندما تأسر الخيال، ستأسر القلوب".

إن العقل يتمتع بالاستعارات، وهي ذات جدوى في الحصول على التآلف مع المجموعات؛ لأنها تتناسب في وقت واحد مع الأشياء المنظورة، والمسموعة، والخاصة بالإحساس الحركي. قم بسؤال أي

طالب في المدرسة الثانوية عن معلمه المفضل، ثم اسأله عن سبب ذلك. من الممكن أن تكون احتمالات الردود كالتالي: "لأنه يجعل الأشياء تبدو أكثر تشويقاً"، "لأنه يقوم بسرد الحكايات". عادة ما يقوم "مولدون" بجعل تقديماته تروق إلى المشاعر، وذلك عن طريق جعلها واقعية، وسهلة التذكر، ومن الممكن أن يكون ذلك عن طريق إلقاء بعض المظاريف على الأرضية، أو تمزيق مجلة ما. كن حريصاً على ألا تقوم بخلط استعاراتك؛ لأن ذلك قد يتسبب في إجراء تقديمة غير واضحة، فعندها لن تستطيع – مهما حاولت – أن تصلح ما أفسدت.

إن الطريقة التي نستخدمها في تفسير الأشياء تؤثر عادة في الكيفية التي نفهمها بها، والعقل يستمتع بإجراء الاتصالات. من شأن الاستعارات والقصص أن تقوم ببناء جسر ما بين الجانب العقلاني في أذهاننا، وعالم المشاعر، وهما يشكلان أيضاً طريقة للربط بين خيالنا الداخلي، وواقعنا الخارجي، كما يعتبران كوعاءٍ لأفكارنا؛ لذا فعليك استخدامهما – وحاولت القيام بذلك – في اتصالاتك اليومية، وفي أحاديثك.



فن عمل التقديمات

إن كل شيء تعلمته حتى الآن يمكنك الاستفادة منه عند عمل تقديمة ما.

* **إرساء قواعد المصداقية والسيطرة**

وذلك عن طريق استخدام أسلوبٍ جيد كالاتصال المباشر بالعين، وقدرتك الشخصية على التأثير والإقناع ونبرة الصوت المشجعة.

* **حاول أن توصل مغزى حديثك خلال التسعين ثانية الأولى أو أقل**

ودائماً ما تدور ثلاثة أسئلة في أذهان المستمعين وهي: "وماذا في ذلك؟"، "من يهتم بذلك؟"، "ما الذي يهمني في ذلك؟". لا يوجد شيء يثير حنق المستمعين أكثر من عدم معرفتهم بما يفعلونه بالبقاء هناك، ويجب أن يحتوي مغزى حديثك على سبب ونتيجة يمكنهم أن يرتبطوا بهما.

* **ألق بالاً إلى موضوعك**

لا تحاول أن تكون ممثلاً يقف فوق خشبة المسرح، اربط نفسك بفكرة أساسية - شيء ما ذي معنى - وسوف ينبع اتصالك مع جمهور الحاضرين من القلب.

* **تحكم في تنفسك**

استخدم تقنية التنفس بحق (خذ نفساً عميقاً، قم بالعد إلى أربعة؛ احبس أنفاسك خلال العد، ثم ازفر الهواء خلال العد من ١ – ٤، ثم احبس أنفاسك ثانية ملتزماً بعملية العد؛ أعد ذلك مدة عشر مرات، فمن شأن هذا التمرين أن يساعدك على الاسترخاء، والتغلب على الخوف الذي يصاحب التحدث العلني).

* **أظهر جزءاً من شخصيتك**

دع شخصيتك تشرق من خلال تقديمتك. فسوف يمكنك ذلك من إجراء اتصال، وتواصل أفضل مع مستمعيك.

* **استخدم الاستعارات**

تقوم الاستعارات بتوجيه مستمعيك إلى مشاعرهم، وإلى الصور، والأصوات، والأحاسيس، والروائح، والتذوق، وإلى مملكة التخيلات، فعليك باستخدامهم، فمن شأنهم أن يثروا تقديمتك.

الخـاتمة:

إلى أين تذهب من هنا؟

"إن الفرص تتعدد عندما تُنتهز" - "سان ترو"

إن بحـوزتك الآن مجمـوعة مـن الأدوات اللازمـة لبـناء تواصـل مـع عملائـك، أو قـرنائك، أو الأشـخاص الـذين تـتوقع بناء تواصل معهم. ولكـن يـوجد لـدي معلـومة مهمـة أخيرة أود أن أطلعك عليها، احرص دائمـاً على أن تعامل كل اتصال تقوم به كما لو أنه أهم اتصال قمت به حتـى الآن؛ لأنـه مـن الممكن أن يكون كذلك، اعلم أنني أقول ذلك بعد تأكدي من أن ذلك شيء حقيقي.

فمـنذ عدة سنوات أخبرتني ابنتي "كيـت" ذات الأربعة عشر ربيعاً بأن هناك متجراً جديداً للطب البديل "الأعشاب" افتتح في قريتنا، وهو يـبعد حوالـي عشـرة أميال عن المزرعة التي نقطن بها، وطلبت مني أن أصطحبها إلى هناك لرؤيته.

وبيـنما كانـت "كـيت" تتفحص المكان، تجاذبت أطراف الحديث مـع مالكـة المكـان، وتدعـى "سـاندي"، وقـد حدثتني عن تجربتها في

افتـتاح هـذا المتجـر الصـغير، ثـم سـألتني عن الوظيفة التي أعمل بها، فأخبرتها بأنني بصدد تأليف كتابي الأول في ذلك الوقت.

وفي الأسـبوع التالـي اتصـلت بـي "سـاندي"، وأخبرتني بأن هناك مجمـوعة مـن الأشـخاص سـيجتمعون لـديها في المتجر؛ ليتحدثوا حول الطـب الـبديل، وسألتني إذا كنت أود المجيء؛ لأقضي حوالي عشرين دقـيقة في الـتحدث حـول كتابي، أم لا، وأجبت عليها بالموافقة، وبعد ذلـك قضيت أمسية رائعة في التواصل مع أصدقائها، وفي نهاية الأمسية طـرح ثلاثـة مـنهم سؤالاً عمـا إذا كان بوسعي إدارة ورشة تدريب، إذا أتيح لهم تأسيسها.

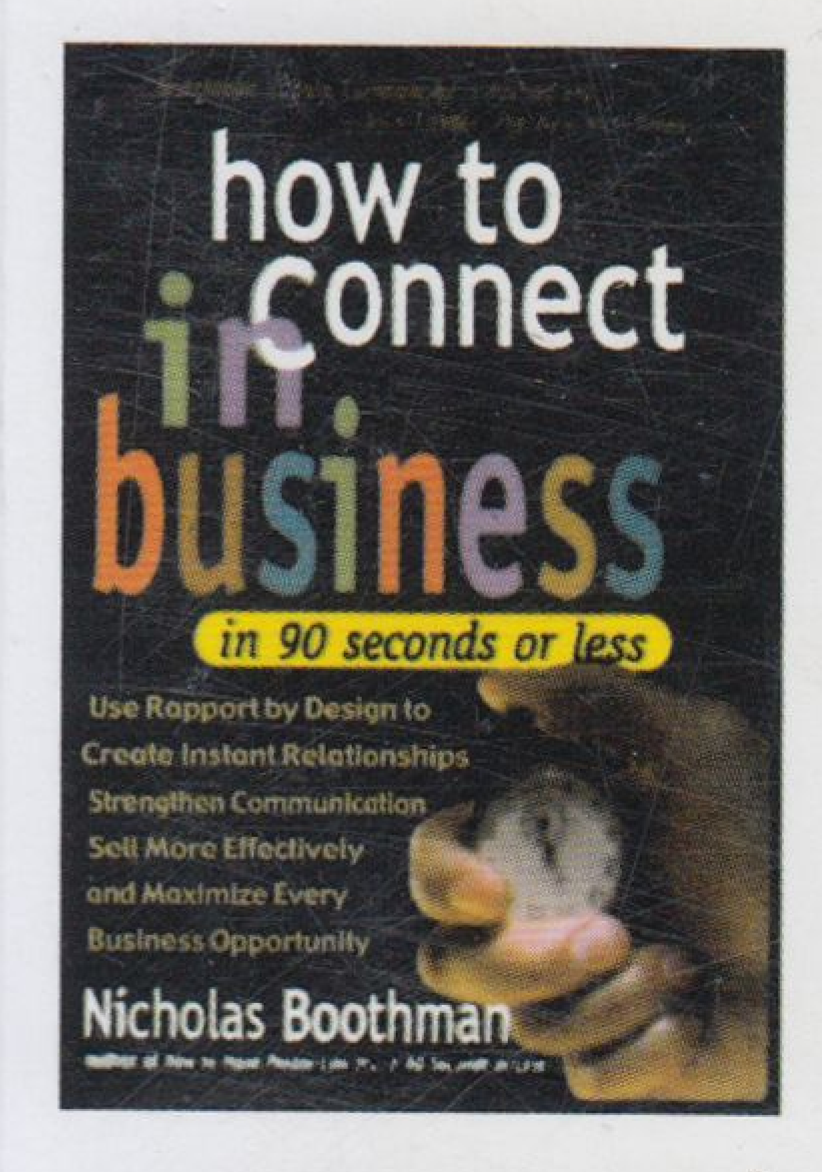
وقـد تمكـنوا مـن تجمـيع مـا يربو على الأربعين شخصاً، ثم قاموا باستئجار قاعة في فندق محلي، وعقدنا جلسة رائعة.

هـذا وقـد اصـطحبت واحـدة من الحاضرين أحد أقربائها معها إلى الأمسية، وبعد مرور أسبوعين قام هذا القريب بالاتصال بي ليسألني إذا كـان بمقـدوري أن أقـوم بعقـد نـدوة مـا لمجمـوعة من أصدقائه قوامهم سبعون شخصاً، وقد قمت بذلك، وقد كان أحد الحاضرين يفكر في عقد اجـتماع تخطيطـي خـاص بالشـركة الـتي يعمل بها؛ لذا فبعد حضوره للجلسة ذهب، ورشحني لدى شركته لأعمل متحدثاً هناك.

بعد مرور عامين، كنت المتحدث الذي ألقي الخطبة الافتتاحية في مؤتمـر مبـيعات الشـركة العالمية "AT&T"، هذا وقد ألقيت خطابي أمـام جمـع غفـير من الناس، يبلغ عددهم حوالي ستمائة شخص، وقد

حققت "نجاحاً عظيماً" علـى حد قولهم، هذا ولم أنظر إلى الوراء منذ ذلك الحين.

حقاً، لقد لعبت موهبتي في اكتشاف الأشياء الثمينة دوراً كبيراً في هـذه السلسـلة مـن الـنجاحات، ولكـن المهم هو حقيقة أنني كنت على استعداد للتواصل عندما طرقت الفرصة بابي، ومغزى القصة هو: لا تقم أبـداً برد دعوة ابنتك ذات الأربعة عشر ربيعاً لزيارة متجر جديد للطب الـبديل (الأعشاب)، والذي سيُفتتح في قريتك، فأنت لا تدري أبداً أين سـيكون اتصـالك المهـم التالي. إن العالم مليء أمامك بالفرص إذا أبقيت عينيك مفتوحتين لذلك.



«يعني «نيك بوثمان» في تحفته الرائعة هذه أن تضمن خلال التسعين ثانية الأولى من الالتقاء بأي شخص أن تتواصل معه كما لو كنتما صديقين قديمين يثق أحدكما بالآخر، لكنه لا يقف عند هذا الحد، إن هذا الكتاب يبين لك كيف تحول هذه الصلات العابرة إلى علاقات عملية مثمرة تدوم طويلاً».

«**مارتي إيديلستون**»، ناشر "BOTTOMLINE/PERSONAL"

«يعتمد النجاح في ميدان العمل على كيفية توصيل أفكارك بفعالية، على الأقل أكثر مما تراها في ذهنك، و «بوثمان» يخبرنا كيف نحقق هذا، مقدماً نصائح بشأن كل شيء، بدءاً بما ترتديه في العمل، إلى كيفية وضع بيان بالمهام التي تنشد تحقيقها، بيان تستمدّ منه دافعاً حقيقياً».

«**ماثيو بيشوب**»، «الإيكونوميست "THE ECONOMIST"

«يعد برنامج «نيكولاس بوثمان» لإقامة صلات العمل في أسرع وقت وسيلة قوية وفعالة ومناخاً صالحاً يكون فيه الآخرون انطباعاتهم عن المرء خلال ثوان قليلة».

«**آلان سي جرينبرج**»، رئيس اللجنة التنفيذية» BEAR STEARNS



سواء كنت متقدماً لمقابلة شخصية لنيل وظيفة، أو تروج لنفسك، أو تجري
اتصالاتك، أو تقود طاقم عمل، فإن نجاحك في عملك يعتمد ع
الآخرين، وهنا يقدم «نيكولاس بوثمان» نظامه لبناء العلاقات ف
في أسرع وقت، بادئاً بأبسط الأدوات: الوجه، والجسد، والسلوك
حيث يبين لك كيف تعطي الآخر انطباعاً أولياً مؤثراً بعد أن
التسعون، وكيف تتقن مهارات التواصل بين الأشخاص، وهي
لتحقيق تواصل مستمر يملؤه الثقة بالنفس.

Cover design by Pail Gamarello.
Interior design by Heather Conway-Visser and Michael Fusco.

